RAPPORT ANNUEL 2011 DE GESTION

DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Québec

LA SOCIÉTÉ
en quelques chiffres

	2011	2010
La Société de l'assurance automobile du Québec		
Nombre d'employés	3520	3570
Le bilan routier		
Nombre de victimes d'accidents*	41903	43854
Décès	479	481
Blessés graves	2036	2311
Blessés légers	39388	41062
La sensibilisation et la promotion en sécurité routière		
Campagnes de sensibilisation	4719635 $	4986099 $
Subventions pour des initiatives de nos partenaires	1474438 $	721675 $
Contributions financières à des organismes à but non lucratif	847238 $	760108 $
Programmes de recherche	511800 $	557412 $
L'accès au réseau routier		
Nombre de titulaires de permis de conduire	5156353	5105623
Nombre de véhicules en circulation	5985463	5913950
Nombre de transactions	21704491	21100648
Nombre de transactions Web	3995434	3726334
Le contrôle routier		
Nombre d'interventions sur route	90901	96896
Nombre d'interventions en entreprise	548	561
Le régime d'assurance		
Produit des contributions d'assurance	1164 M$	1098 M$
Indemnités versées	1001 M$	993 M$
Taux de financement	139 %	122 %
Taux de capitalisation	89 %	82 %
Nombre de nouvelles réclamations reçues	27579	28184
Nombre de réclamations d'assurance traitées	101520	100981

* Données provisoires tirées des rapports d'accident.

FAITS SAILLANTS 2011

DES ASSISES SOLIDES POUR LES PROCHAINES ANNÉES

BILAN ROUTIER 2011

UNE AUTRE **ANNÉE REMARQUABLE!**

2 décès de moins | **275** blessés graves de moins | **1 674** blessés légers de moins

SERVICE À LA CLIENTÈLE

LA SOCIÉTÉ FAIT SON **ENTRÉE** SUR **LE WEB 2.0**

Facebook | Twitter | Youtube

L'AJOUT DE **SERVICES WEB** POUR LES ENTREPRISES

Près de **4 millions** de **transactions Web**

DES **CLIENTS ACCIDENTÉS SATISFAITS**

Diminution de **29 %** du nombre de **plaintes**

SITUATION FINANCIÈRE

UN RÉGIME QUI REPOSE SUR **DES ASSISES FINANCIÈRES SOLIDES**

- Contributions d'assurance **maintenues** jusqu'en **2014**
- Déficit cumulé **réduit** de **41 %**

UNE **GESTION RIGOUREUSE** DES **FONDS PUBLICS**

Croissance de **1,4 %** des frais d'administration,
un **taux inférieur** à **l'indice des prix à la consommation**

CLIMAT ORGANISATIONNEL

UN CLIMAT DE TRAVAIL **APPRÉCIÉ**

81 % des employés satisfaits

NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015

Québec, le 30 avril 2012

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2011. Il comporte trois sections: la Société de l'assurance automobile du Québec, le Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que l'agence Contrôle routier Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,

Pierre Moreau

Québec, le 30 avril 2012

Monsieur Pierre Moreau
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2011. Il comporte trois sections: la Société de l'assurance automobile du Québec, le Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que l'agence Contrôle routier Québec.

La section qui présente la Société fait état, notamment, des résultats obtenus par celle-ci à l'égard des objectifs de son plan stratégique 2011-2015, de même qu'à l'égard des engagements de sa déclaration de services aux citoyens. De plus, elle présente les états financiers audités de la Société.

Dans la section sur le Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société rend compte de l'utilisation des ressources de ce fonds, dont elle est fiduciaire. Ce rapport présente aussi les états financiers audités du Fonds d'assurance automobile.

La section concernant l'agence Contrôle routier Québec, pour sa part, présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2011.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente du conseil d'administration 7
Message de la présidente et chef de la direction 8
Déclaration de la présidente et chef de la direction 10
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes 11

Société de l'assurance automobile du Québec **13**
La Société 15
Le conseil d'administration 17
La direction 20
Le contexte 21
Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2011-2015 25
Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens 38
La mesure de la performance et l'étalonnage 43
L'administration de la Société 46
Les états financiers de l'exercice clos le 31 décembre 2011 49

Fonds d'assurance automobile du Québec **73**
Le Fonds d'assurance 75
L'année 2011 en quelques chiffres 76
La situation financière 77
Le financement 78
La capitalisation 80
Les contributions d'assurance 82
Les états financiers des exercices clos les 31 décembre 2011 et 31 décembre 2010 83

Contrôle routier Québec 127
Message du vice-président au contrôle routier 129
Contrôle routier Québec 130
Le Plan d'action 2011 133
Les résultats à l'égard du Plan d'action 2011 136
Le traitement des plaintes régies par le Code d'éthique des policiers du Québec 144
La gestion des ressources humaines et financières 145
L'organigramme au 31 décembre 2011 147

Annexes **149**
Annexe 1 Le conseil d'administration 151
Annexe 2 La rémunération des principaux dirigeants 159
Annexe 3 Les honoraires versés au vérificateur externe 159
Annexe 4 L'organigramme au 31 décembre 2011 160
Annexe 5 Les ressources autres que financières 162
Annexe 6 L'application de certaines politiques gouvernementales 167
Annexe 7 La gestion intégrée des risques 183
Annexe 8 La gestion de la diversité 187
Annexe 9 L'éthique 188
Annexe 10 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec 189
Annexe 11 Le guide d'éthique des employés de la Société de l'assurance automobile du Québec 190
Annexe 12 Les lois et règlements appliqués par la Société 191

MESSAGE
DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2011 marque le début d'un nouveau cycle quinquennal pour la Société de l'assurance automobile du Québec. Fort de la réflexion amorcée en 2010 et comptant sur une équipe expérimentée et tournée vers l'avenir, le conseil d'administration a entrepris l'année avec l'objectif ultime que la performance de la Société soit toujours au rendez-vous.

En 2011, le conseil et ses comités ont accordé une attention particulière aux dossiers touchant la qualité des services à la clientèle, la gestion financière de la Société, la gestion des risques et l'agrandissement du siège social. Ils se sont particulièrement penchés sur trois dossiers d'envergure, qui seront au cœur des affaires de la Société au cours des prochaines années : le Plan stratégique 2011-2015, la situation financière du régime d'assurance automobile et les technologies de l'information.

Le conseil a adopté le Plan stratégique 2011-2015, dans lequel l'organisation s'est donné une vision à la fois ambitieuse et réaliste: être reconnue comme une organisation performante, inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission. Ce plan, par les objectifs et les cibles qu'il contient, positionne bien la Société au regard des grands défis qu'elle sera amenée à relever au cours des cinq prochaines années.

La révision complète de la situation financière du régime d'assurance automobile a certes été un autre fait marquant. Le conseil a ainsi adopté les contributions d'assurance pour les années 2012 à 2014 et approuvé la politique de capitalisation, un outil essentiel à la gestion financière à long terme. La Société poursuivait donc son objectif de viser la pérennité et l'équité du régime. À titre d'administrateur du Fonds d'assurance, le conseil se réjouit de ce nouveau pas en avant qui vient confirmer la solidité des assises financières du régime, au bénéfice des cotisants et des personnes accidentées.

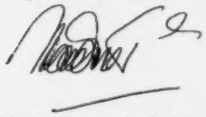
Les technologies de l'information sont indispensables à la réalisation de la mission de la Société. La rapidité de changements technologiques sur le marché oblige les organisations à suivre le même rythme dans le dut d'assurer la continuité des affaires. La Société n'y échappe pas et a donc réalisé, au cours des dernières années, des analyses approfondies pour mesurer l'ampleur du virage à franchir tout en maintenant une qualité élevée de services à la clientèle. C'est ainsi qu'appuyé par un dossier d'affaires étoffé, le conseil a adopté un plan d'investissement pluriannuel et s'est assuré que la Société mette en place un modèle de gouvernance répondant aux plus hauts standards de gestion.

De plus, à la suite d'un processus de sélection rigoureux, le conseil d'administration a procédé à la nomination de deux vice-présidents. Ceux-ci se sont joints à l'équipe de direction au début de l'année 2012. .

Finalement, les membres du conseil s'entendent pour affirmer que la Société dispose des ingrédients qui lui permettront d'atteindre les objectifs ambitieux des prochaines années.

Je tiens d'ailleurs à remercier tous les membres du conseil d'administration de leur dévouement et de leur engagement. Je remercie aussi les membres de la direction et les assure qu'ils peuvent compter sur l'appui du conseil pour les épauler dans la conduite des affaires de la Société. De plus, je tiens à souligner l'engagement et la rigueur dont fait preuve le personnel de la Société, année après année.

La présidente du conseil d'administration,



Marie-Anne Tawil, LL. L., LL. B., MBA

Québec, avril 2012

MESSAGE
DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Pour protéger les Québécois contre les risques liés à l'usage de la route, la Société de l'assurance automobile du Québec privilégie une approche intégrée : la prévention, le contrôle et l'indemnisation. Les résultats de son application sont au rendez-vous, encore une fois cette année.

2011 – UNE PERFORMANCE REMARQUABLE

Pour la Société, deux enjeux sont et seront toujours capitaux : l'amélioration du bilan routier et la qualité des services à la clientèle.

Le bilan routier de l'année 2011 a connu une amélioration de 4,4 % par rapport à celui de 2010. Avec moins de décès et de blessés graves et légers, un tel bilan s'avère a priori encourageant. L'amélioration la plus notable touche les jeunes de 15 à 24 ans. On constate en effet une diminution de 22 % du nombre de jeunes décédés par rapport à l'année dernière et, au total, 9,3 % d'accidentés de moins. Les actions des dernières années auprès des jeunes conducteurs semblent donc porter fruit. Il est primordial de continuer dans cette direction, considérant que rien n'est acquis. Une personne accidentée en sera toujours une de trop.

Notre service à la clientèle a aussi fait des progrès au cours de l'année. L'optimisation du traitement des réclamations d'assurance a contribué à réduire le nombre de plaintes des personnes accidentées. À l'heure où la clientèle dispose d'un grand nombre d'outils performants pour naviguer sur la toile, il nous fallait suivre le courant et nous y adapter. Ainsi, en 2011, nous avons fait notre entrée sur les réseaux sociaux et avons ajouté des services « Web » aux entreprises. Contrôle routier Québec a aussi emboîté le pas en créant un tout nouveau site Web qui lui permettra de mieux faire connaître son intervention en sécurité routière.

Afin de poursuivre sur la voie de la performance à long terme au bénéfice des usagers de la route, nous avons fait le point sur la situation financière du régime. Cela nous a permis de confirmer que les contributions d'assurance payées par la grande majorité des cotisants demeureront inchangées jusqu'en 2014, mise à part l'indexation annuelle. Certains bénéficieront même de baisses. Ce niveau de contributions nous permet également de nous attaquer au déficit cumulé du Fonds d'assurance, qui est d'ailleurs passé de 1,6 milliard à 930 millions de dollars. Le régime repose aujourd'hui sur de solides assises financières.

La prestation et l'évolution des services à la clientèle doivent reposer sur des solutions d'affaires ainsi que sur des technologies performantes et agiles. Pour maintenir, voire accroître, cette agilité, essentielle à une offre de services de qualité, la Société doit procéder à une transformation de ses actifs technologiques. Dans ce contexte, elle s'est dotée d'un plan d'investissement pluriannuel qui lui assurera de pouvoir compter sur des technologies robustes, indispensables aux services à sa clientèle dans les domaines du permis de conduire, de l'immatriculation et de l'indemnisation.

2012 – LA POURSUITE DU PLAN STRATÉGIQUE

De plus, pour continuer d'agir en acteur de premier plan dans le but d'améliorer davantage le bilan routier, il est incontournable de faire le point sur la stratégie d'action de la Société. L'heure est venue de nous questionner sur nos clientèles, sur les nouveaux comportements routiers et sur les moyens mis en place pour les influencer positivement. Alors qu'entreront en vigueur les dernières d'une série de mesures législatives modifiant le Code de la sécurité routière, devrons-nous faire des ajustements en matière de prévention et de contrôle ? En 2012, notre priorité sera d'y répondre. Ce chantier de réflexion interpellera tous les secteurs de la Société ainsi que nos partenaires.

D'ici cinq ans, 23 % de nos employés partiront pour la retraite. Quels ajustements devrons-nous apporter à la stratégie de gestion des ressources humaines pour être parmi les employeurs les plus recherchés au Québec et assurer le transfert d'expertise? L'année 2012 devra nous permettre de répondre à cette question fondamentale et essentielle à la qualité des services à notre clientèle.

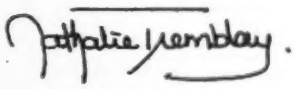
LA FORCE DE L'ÉQUIPE

Pour ainsi viser l'excellence, nous comptons sur l'engagement remarquable de tous nos employés et sur la très grande contribution de nos partenaires.

Tous les jours, je côtoie, à la Société, des personnes dédiées et passionnées. Je tiens personnellement à remercier tous les membres du personnel pour la qualité de leur travail et pour leur préoccupation constante du service à la clientèle. Ils pavent, avec fierté, la voie de la performance.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration. Ils forment une équipe fièrement engagée dans la gouvernance de la Société. Par leur expérience et leur expertise, ils constituent un apport précieux nous permettant d'aller encore plus loin.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCA

Québec, avril 2012

DÉCLARATION
DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

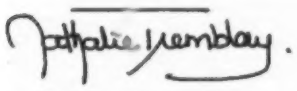
La fiabilité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2011 de la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Le rapport annuel de gestion 2011 de la Société de l'assurance automobile du Québec comprend trois sections:

- La première section décrit fidèlement la mission et les mandats de la Société; énonce les objectifs de son plan stratégique 2011-2015 et les engagements de sa déclaration de services aux citoyens; présente les états financiers audités au 31 décembre 2011 et rend compte des résultats obtenus au cours de l'année 2011;
- La deuxième donne de l'information sur la santé financière du Fonds d'assurance automobile du Québec et en présente les états financiers audités au 31 décembre 2011;
- La dernière présente les résultats obtenus par l'agence Contrôle routier Québec à l'égard des objectifs de son plan d'action ainsi que l'information relative à la gestion de ses ressources humaines et financières au 31 décembre 2011.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2011.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCA

Québec, avril 2012

RAPPORT DE VALIDATION
DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion 2011 de la Société de l'assurance automobile du Québec concernant la Société, le Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que l'agence Contrôle routier Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2011 concernant la Société de l'assurance automobile du Québec, le Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que l'agence Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation des programmes,

Hoda Abdel-Malak

Hoda Abdel Malak, CA

Québec, avril 2012

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

- La Société 15
- Le conseil d'administration 17
- La direction 20
- Le contexte 21
- Les résultats à l'égard du Plan stratégique 2011-2015 25
- Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens 38
- La mesure de la performance et l'étalonnage 43
- L'administration de la Société 46
- Les états financiers de l'exercice clos le 31 décembre 2011 49

LA SOCIÉTÉ

La Société de l'assurance automobile du Québec relève du ministre des Transports. Elle est administrée par un conseil d'administration. Son exercice financier se termine le 31 décembre de chaque année.

La Société est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit également à l'application partielle d'autres lois[1].

LA MISSION ET LES MANDATS

La Société a pour mission de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À cette fin:

- elle mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- elle fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire;
- elle gère l'accès au réseau routier.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'une entente avec le gouvernement, ou l'un de ses ministères ou organismes, tels que:

- la perception:
  - de la taxe de vente du Québec à l'égard de la vente au détail de véhicules automobiles,
  - de la contribution des automobilistes au transport en commun pour certaines municipalités,
  - des droits d'immatriculation additionnels sur les voitures de fortes cylindrées pour la Société de financement des infrastructures locales du Québec,
  - de la taxe sur l'immatriculation des véhicules de promenade pour l'agglomération de Montréal;
- L'adaptation de véhicules et la délivrance de vignettes de stationnement pour les personnes handicapées.

LA VISION 2015

La Société sera reconnue comme une organisation performante, inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission grâce à:

- la force de son équipe;
- l'apport de ses partenaires;
- son modèle d'affaires intégré;
- ses actions et ses services ciblés et adaptés.

1 La liste des lois et règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 12 du présent document.

LES VALEURS

L'ENGAGEMENT

Chaque personne contribue à la réalisation de la mission de la Société, est solidaire dans l'action et collabore avec ses collègues pour relever les défis. Chacun fait preuve de courage pour choisir, s'adapter, changer et agir au profit du service public.

LA RIGUEUR

Chacun s'assure de rendre les services ou de livrer les produits attendus avec professionnalisme et intégrité. Chaque personne est responsable de produire des résultats de qualité au meilleur coût, tout en étant équitable envers la clientèle.

LA COHÉRENCE

Les actions et gestes posés sont en concordance avec les engagements pris et les messages communiqués. Chacun exerce ses responsabilités et fait ses choix en se souciant de leur impact sur l'organisation et sur la population.

LE RESPECT

Chacun est responsable de créer et de maintenir la confiance avec la population, les partenaires et ses collègues. Chaque personne fait preuve de transparence, d'écoute, de reconnaissance et d'ouverture à la différence.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de neuf à quinze membres nommés par le gouvernement, dont la présidente du conseil et la présidente et chef de la direction. Les membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société. Au 31 décembre 2011, le conseil comptait quatorze membres[2] et cinq comités permanents:

- Le comité de gouvernance et d'éthique;
- Le comité de vérification;
- Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle;
- Le comité des technologies de l'information;
- Le comité actif-passif.

En 2011, le conseil d'administration a tenu quinze réunions, en plus des 59 tenues par les comités.

Parmi les principaux dossiers qui ont marqué les activités du conseil au cours de l'année 2011, il y a lieu de mentionner:

- L'adoption du Plan stratégique 2011-2015;
- L'approbation de la politique de capitalisation;
- La fixation des contributions d'assurance pour 2012 à 2014;
- L'adoption du plan d'investissement pluriannuel en technologies de l'information;

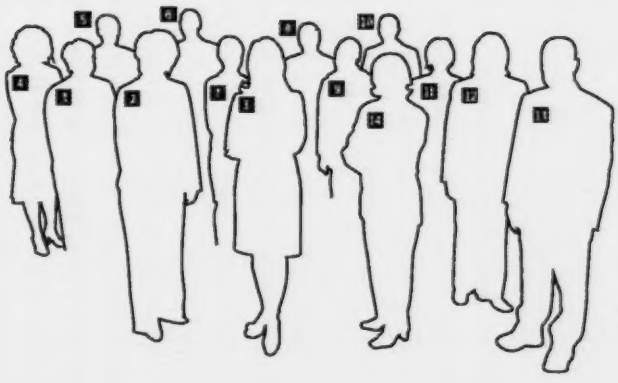
2 Pour plus d'information sur les membres du conseil d'administration, voir l'annexe 1 du présent document.

LA PRÉSIDENCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration de la Société est nommée par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. En plus de représenter la Société auprès du ministre des Transports et du gouvernement, la présidente dirige les réunions du conseil et voit au bon fonctionnement de ce dernier et des comités. Elle est également responsable de l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec et s'assure du suivi des décisions du conseil d'administration.

Membre d'office de tous les comités du conseil, la présidente veille à ce qu'ils présentent régulièrement des rapports. Enfin, elle coordonne l'évaluation du rendement des membres du conseil d'administration, du fonctionnement du conseil et de ses comités.

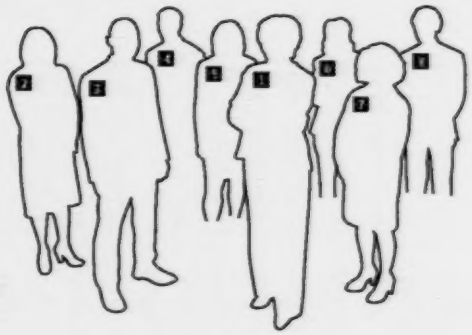
1 Marie-Anne Tawil
2 Nathalie Tremblay
3 Lyne Bouchard
4 Anne-Marie Croteau
5 André Caron
6 Adrien Desautels
7 Marie Carole Tétreault
8 Yvan Bordeleau
9 Ida Crasto
10 Alain Albert
11 Hélène Racine
12 Brigitte Corbeil
13 André Lesage
14 Céline Garneau



LA DIRECTION

La présidente et chef de la direction est nommée par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Elle est responsable de l'administration de la Société, qu'elle gère de façon à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le respect des lois et des mandats qui lui sont confiés. Elle est appuyée dans ses fonctions par un comité de direction composé des sept vice-présidents et vice-présidentes[3], de la directrice des ressources humaines et de la directrice des affaires juridiques.

- 1 Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction, vice-présidente aux affaires publiques et gouvernementales et secrétariat général par intérim
- 2 Gisèle Gauthier, directrice des affaires juridiques
- 3 Yves Frenette, vice-président au Fonds d'assurance
- 4 Claude Lantier, vice-président aux ressources humaines, à l'administration et aux finances par intérim
- 5 Célyne Girard, vice-présidente à l'accès au réseau routier
- 6 Jocelyne Angers, directrice des ressources humaines
- 7 Johanne St-Cyr, vice-présidente à la sécurité routière
- 8 Michel Léveillé, vice-président aux technologies de l'information
- Yves Charette, vice-président au contrôle routier (absent de la photo)



3 Les vice-présidents et vice-présidentes sont nommés par le conseil d'administration sur recommandation et de la présidente et chef de la direction.

LE CONTEXTE

Les résultats des cinq dernières années ont été importants tant sur le bilan routier, sur le service à la clientèle que sur la situation financière du régime d'assurance. Ils représentent des leviers solides sur lesquels la Société peut s'appuyer pour relever les défis des prochaines années. Ces défis s'inscrivent dans un contexte marqué par :

- les attentes légitimes de la population à l'égard de l'administration des fonds publics ;
- le nombre toujours trop élevé des accidentés de la route ;
- la diversification et l'accroissement de la demande pour des services à rendre par la Société ;
- l'évolution démographique qui demande non seulement d'adapter les modalités de prestation de services aux clientèles, mais aussi d'assurer le renouvellement de l'effectif requis dans un contexte de main-d'œuvre qui se raréfie ;
- l'obligation de moderniser ses technologies de l'information.

Face à ce contexte exigeant, il est incontournable pour la Société de repenser son approche d'affaires afin de continuer à assumer pleinement sa mission.

PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015

ENJEU 1

POSITIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ

ORIENTATION

1.1 Repenser notre approche d'affaires

AXES, OBJECTIFS, INDICATEURS ET CIBLES

Modèle d'affaires intégré

1.1.1 Partager les enjeux et les finalités d'affaires

- Nombre d'activités mises en œuvre
- Années cibles: 2012 et suivantes

1.1.2 Convenir du modèle d'affaires intégré

- Dépôt du modèle
- Année cible: 2011
- Nombre de mesures pour faire connaître le modèle
- Années cibles: 2012 et suivantes

1.1.3 Développer une culture organisationnelle qui valorise et fait vivre le modèle d'affaires intégré

- Pourcentage des employés qui ont été informés du modèle d'affaires intégré
- Valeur cible: 100 % en 2011
- Pourcentage d'employés qui considèrent que la Société fonctionne de manière intégrée
- Valeurs cibles: 50 % en 2013, 80 % en 2015

Évolution de l'offre des produits et services

1.1.4 Faire évoluer le contenu de l'offre de produits et de services

- Nombre d'opportunités ou de nouvelles mesures ayant donné lieu à une actualisation des produits et des services
- Années cibles: 2012 et suivantes

ENJEU 2

BILAN ROUTIER

ORIENTATION

2.1 Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier

AXES, OBJECTIFS, INDICATEURS ET CIBLES

Accidentés de la route

2.1.1 Contribuer à diminuer le nombre d'accidentés de la route et la gravité des accidents

- Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre d'accidentés avec dommages corporels
- Valeur cible en 2015: -10 %
- Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre de personnes décédées ou blessées gravement dans des accidents de la route
- Valeurs cibles en 2015 :
- Décès: -20 %
- Blessés graves: -20 %

2.1.2 Développer et mettre en œuvre une stratégie mobilisatrice pour accroître l'impact de tous les acteurs en sécurité routière

- Identification des partenaires potentiels (internes et externes)
- Année cible: 2011
- Élaboration et mise en œuvre de la stratégie
- Années cibles: 2012 et suivantes
- Nombre de partenaires impliqués
- Années cibles: 2012 et suivantes
- Nombre d'activités conjointes avec les partenaires
- Années cibles: 2012 et suivantes

ENJEU 3

PRESTATION DE SERVICES

ORIENTATION

3.1 Adapter les modes de prestation de services aux besoins et à l'évolution de la clientèle et du marché

AXES, OBJECTIFS, INDICATEURS ET CIBLES

Amélioration des services à la clientèle

3.1.1 Ajuster les modalités de prestation de services pour en améliorer la qualité pour les clients

- Nombre de services révisés
- Années cibles: 2012 et suivantes
- Taux de satisfaction de la clientèle
- Années cibles: 2012 et suivantes

3.1.2 Élargir l'accessibilité, par voie électronique, aux services informationnels et transactionnels et inciter la clientèle à les utiliser

- Nombre de services transactionnels accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires
- Valeur de départ: 13 services transactionnels
- Valeur cible en 2015: Ajout de 7 nouveaux services et une nouvelle clientèle servie (entreprises)
- Taux d'utilisation des services accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires
- Valeur de départ: Part de marché à déterminer selon le nouveau bassin cible
- Valeur cible en 2015: Augmentation de 12 points de pourcentage par rapport au 31 décembre 2010

4 Cette valeur a été redressée. Le pourcentage qui avait été annoncé comme s'élevant à 7,2 %, est maintenant établi à 7,1 %

5 Cette valeur a été redressée. Le pourcentage qui avait été annoncé comme s'élevant à 80 %, est maintenant établi à 61 %.

6 Cette valeur a été redressée. Le pourcentage qui avait été annoncé comme s'élevant à 67 %, est maintenant établi à 68 %.

ENJEU 4

AMPLEUR DU VIRAGE TECHNOLOGIQUE

ORIENTATION

4.1 Réussir le virage tout en poursuivant l'évolution des affaires

AXES, OBJECTIFS, INDICATEURS ET CIBLES

Renouvellement des actifs technologiques

4.1.1 Poursuivre la modernisation de nos actifs et disposer d'un plan pour finaliser les travaux

- État de la mise en œuvre
- Années cibles: 2012 et suivantes

4.1.2 Réviser le processus de développement en technologies de l'information

- Pourcentage des gains obtenus sur les efforts (jours-personnes)
- Année de départ: 2011
- Années cibles: 2013 et 2015
- Pourcentages des gains obtenus sur les délais
- Année de départ: 2011
- Années cibles: 2013 et 2015

ENJEU 5

NOUVELLE RÉALITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

ORIENTATIONS

5.1 Être parmi les employeurs les plus recherchés au Québec

5.2 Favoriser le développement d'une relève et d'une main-d'œuvre qualifiées et performantes

AXES, OBJECTIFS, INDICATEURS ET CIBLES

Pratiques de gestion

5.1.1 Accroître notre performance en matière d'attraction et d'embauche

- Pourcentage d'employés qui reconnaissent la Société comme un employeur de choix
- Valeur de départ: 79 %
- Valeur cible en 2015: 85 %
- Pourcentage des postes qui ont été pourvus parmi ceux pour lesquels des démarches ont été entreprises
- Valeur de départ: 89 %
- Valeur cible en 2015: Maintien
- Pourcentage d'étudiants et de stagiaires ayant poursuivi leur parcours comme personnel occasionnel ou permanent
- Valeur de départ: 71 %
- Valeur cible en 2015: 75 %

5.1.2 Intégrer et fidéliser les employés en misant sur des pratiques de gestion avant-gardistes

- Taux de fidélisation de l'effectif
- Valeur de départ: 96 %
- Valeur cible en 2015: Maintien
- Taux de rétention après deux ans
- Valeur de départ: 81 %
- Valeur cible en 2015: 85 %
- Taux de mobilisation
- Valeur de départ: 80 %
- Valeur cible en 2015: 85 %

5.2.1 Appuyer le personnel dans le développement de son plein potentiel professionnel en lien avec les enjeux de l'organisation

- Pourcentage de postes pourvus par des candidats à l'interne (affectation et promotion)
- Valeur de départ: 61 %
- Valeur cible en 2015: Maintien
- Taux de satisfaction relativement aux aspects touchant la carrière et le développement des compétences
- Valeur de départ: 68 %
- Valeur cible en 2015: 75 %

5.2.2 Soutenir le passage des connaissances et de l'expertise

- Pourcentage des unités administratives disposant de moyens de transmission de l'expertise pour les emplois critiques
- Valeur cible en 2015: 100 %

ENJEU 6

GESTION ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

ORIENTATIONS

6.1 Maintenir une gestion rigoureuse des fonds publics

6.2 Renforcer les comportements éthiques

AXES, OBJECTIFS, INDICATEURS ET CIBLES

Gestion financière

6.1.1 Assurer la pérennité du régime d'assurance

- Réduction du déficit cumulé
- Valeur de départ: 1,6 milliard $
- Valeur cible en 2015: 0,8 milliard $
- Taux de croissance annuel des dépenses
- Valeur cible en 2015: Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise

6.1.2 Atteindre l'équilibre des revenus et des dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier

- Ratio des dépenses sur les revenus
- Valeur cible en 2015: Amélioration
- Taux de croissance annuel des dépenses
- Valeur cible en 2015: Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise

Culture éthique et écoresponsable

6.2.1 Poursuivre l'implantation d'une culture éthique

- Pourcentage des actions du plan d'action en éthique 2012-2015 qui ont été réalisées
- Valeur cible en 2015: 100 %
- Pourcentage des actions du plan d'action de gestion de la diversité 2012-2015 qui ont été réalisées
- Valeur cible en 2015: 100 %

6.2.2 Consolider l'implantation des principes de développement durable

- Pourcentage des actions du plan d'action de développement durable 2011-2015 qui ont été réalisées
- Valeur cible en 2015: 100 %

La troisième orientation du Plan stratégique 2011-2015 s'appuie sur la Déclaration de services aux citoyens.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

VOUS NOUS TÉLÉPHONEZ?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

VOUS NOUS ÉCRIVEZ?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

VOUS VOUS RENDEZ DANS UN CENTRE DE SERVICES?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

VOUS VOULEZ OBTENIR UNE ÉVALUATION DE VOS HABILETÉS DE CONDUITE?

- Vous fixer un rendez-vous, pour un examen théorique ou pratique :
  - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
  - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

VOUS DEMANDEZ OU RENOUVELEZ VOTRE PERMIS DE CONDUIRE?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

VOUS ÊTES UN ACCIDENTÉ DE LA ROUTE?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
  - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
  - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES, DES SUGGESTIONS OU DES PLAINTES À FORMULER SUR LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

LES RÉSULTATS
À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2015

ENJEU 1: LE POSITIONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ

Au cours des années, la Société a vécu un grand nombre de changements, a vu sa clientèle augmenter, ses mandats se diversifier, les attentes s'intensifier, les besoins s'accentuer, et elle a toujours su fournir avec qualité les services attendus.

Toutefois, dans un contexte où il est nécessaire de resserrer le contrôle des dépenses et de composer avec la rareté de la main-d'œuvre, la Société a atteint un tournant de sa vie organisationnelle. Elle doit impérativement revoir ce qu'elle est comme organisation. Elle pourra ensuite partager sa vision et expliquer comment elle entend y arriver. À ce propos, la Société a revu son approche et son modèle d'affaires.

ORIENTATION 1.1: **Repenser notre approche d'affaires**

En plus de repenser l'approche d'affaires, il faut aussi la faire vivre en partageant les enjeux et les finalités et en développant une culture organisationnelle qui la valorise et en facilite l'intégration. Il est aussi nécessaire de la faire évoluer.

L'échéancier quinquennal retenu pour atteindre ces objectifs prévoit que le modèle d'affaires a été déposé et qu'il a été présenté aux employés avant la fin de 2011. Par ailleurs, même si l'objectif 1.1.4 devait commencer en 2012 seulement, certains produits et services ont été actualisés dès 2011.

OBJECTIF 1.1.1: **Partager les enjeux et les finalités d'affaires**

Les activités relatives à cet objectif commenceront en 2012.

OBJECTIF 1.1.2 : Convenir du modèle d'affaires intégré

Indicateur	Cible	Résultat 2011
Dépôt du modèle	2011	Modèle déposé au comité de direction et au conseil d'administration

Le modèle d'affaires intégré présente, dans l'ordre, les grandes activités qui permettent à la Société d'accomplir sa mission, soit : la conception et l'implantation des mesures de protection, le contrôle de l'accès au réseau routier et du transport des personnes et des biens ainsi que l'indemnisation et la réadaptation des accidentés de la route.

Modèle d'affaires intégré de la SAAQ

Protection

Usagers de la route

Conception et implantation des mesures de protection	Contrôle et surveillance			Indemnisation et réadaptation
Études – recherches Lois/règlements Politiques/programmes Promotion/sensibilisation	Personnes habilitées à conduire sur le réseau public	Véhicules pouvant emprunter les routes du Québec	Transport routier des personnes et des biens	Accidentés

Partenaires d'affaires

Continuum de gestion des risques

OBJECTIF 1.1.3 : Développer une culture organisationnelle qui valorise et fait vivre le modèle d'affaires intégré

Indicateur	Cible	Résultat 2011
Pourcentage des employés informés du modèle d'affaires intégré	100 %	**6,4 %**

Par souci d'efficience, la Société a décidé de jumeler la présentation aux employés du modèle d'affaires intégré et du Plan stratégique 2011-2015 complété à l'automne 2011. Les rencontres ont débuté en décembre et se poursuivront dans les premiers mois de 2012.

OBJECTIF 1.1.4 : Faire évoluer le contenu de l'offre de produits et de services

Indicateur	Cible	Résultat 2011
Nombre d'opportunités ou de nouvelles mesures ayant donné lieu à une actualisation des produits et des services	-	6 opportunités ou nouvelles mesures ont mené à l'actualisation de produits et de services

- Depuis le 19 juin 2011, des régimes particuliers de points d'inaptitude ont été introduits pour les titulaires d'un permis de conduire âgés de moins de 25 ans, soit 8 points pour les titulaires âgés de moins de 23 ans et 12 points pour les titulaires de 23 et 24 ans;
- Depuis le mois d'avril 2011, les personnes ayant un droit de séjour temporaire de plus de six mois peuvent obtenir un permis de conduire du Québec;
- En même temps que l'avis de renouvellement, la Société transmet dorénavant un nouveau formulaire de consentement au don d'organes et de tissus et la Régie de l'assurance maladie du Québec inscrit les renseignements fournis au Registre de consentement de dons d'organes et de tissus;
- Depuis le 1er janvier 2011, la Société effectue des interventions supplémentaires auprès des conducteurs de véhicules lourds considérés à risque, afin qu'ils modifient leur comportement et adoptent une conduite qui favorise la sécurité des usagers de la route;
- La Société perçoit pour la Ville de Montréal la nouvelle taxe d'immatriculation des véhicules de promenade des résidents de Montréal;
- Dans le but de permettre à tous les véhicules de circuler sur le prolongement de l'autoroute 25, le partenaire privé Concession A-25 a conclu une entente avec la Société pour obtenir les coordonnées des propriétaires des véhicules n'étant pas munis d'un transpondeur, afin de procéder à une facturation *a posteriori*.

ENJEU 2 : LE BILAN ROUTIER

UNE AMÉLIORATION MARQUANTE, MAIS TOUJOURS UN ENJEU

La Société est fière de dire qu'elle a contribué avec ses partenaires et l'ensemble de la population à améliorer le bilan routier, et que le nombre d'accidentés de la route a diminué de façon importante depuis 2006.

Néanmoins, la sécurité routière demeurera toujours un enjeu majeur dans le contexte de l'augmentation continuelle du nombre de véhicules sur les routes (ce nombre ayant doublé depuis 1978), de l'augmentation des sources de distraction pour les usagers de la route (pensons aux nouvelles technologies) et du fait que le comportement des individus demeure la cause première des accidents de la route.

En 2010, le Québec obtenait un résultat de 6,1 décès par 100 000 habitants. L'Ontario et plusieurs pays d'Europe démontrent qu'il est possible de faire encore mieux.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

La sécurité routière est tributaire d'un ensemble de facteurs; c'est une responsabilité partagée par plusieurs acteurs gouvernementaux, mais la responsabilité première sera toujours celle des usagers de la route. Elle représente d'ailleurs un enjeu social d'importance et l'approche alliant la sensibilisation, la législation et le contrôle, adoptée en partenariat, crée une synergie porteuse de gains quant à l'amélioration du bilan routier.

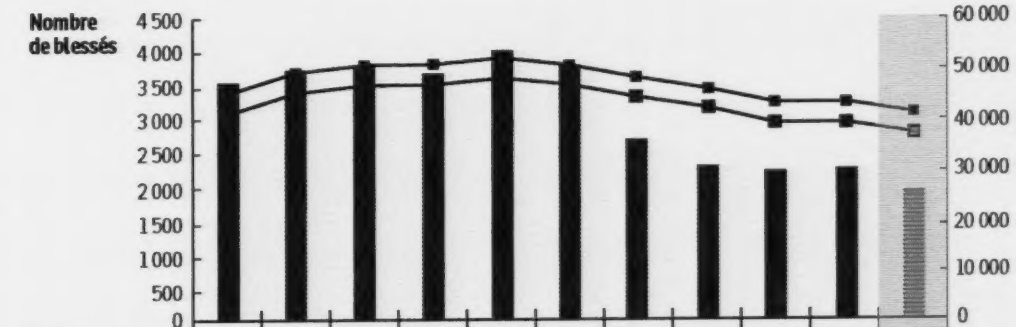
Pour s'assurer de contribuer à l'amélioration continue du bilan routier, la Société veut faire en sorte de renforcer la complémentarité et l'efficacité des acteurs en sécurité routière.

ORIENTATION 2.1: **Agir en acteur de premier plan pour améliorer le bilan routier**

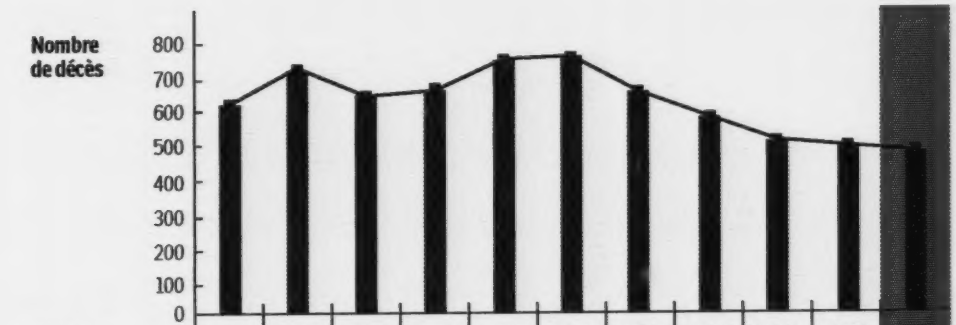
Le bilan routier de 2011 affiche une forte diminution du nombre total d'accidentés de la route par comparaison à la moyenne de la période située entre 2006 et 2010. Cette amélioration est particulièrement remarquable en 2011 par rapport à 2010, avec 1 951 victimes en moins, dont 275 blessés graves en moins.

Plusieurs éléments ont contribué à maintenir les gains effectués en matière de sécurité routière depuis les dernières années, et l'amélioration du comportement des usagers de la route en fait certainement partie. À cet égard, l'entrée en vigueur de mesures adoptées par le gouvernement ainsi que les efforts soutenus de sensibilisation et de contrôle réalisés par la Société ont contribué à cette amélioration. Ont également contribué à cette réussite, les corps policiers de même que l'ensemble des partenaires de la Société.

Évolution du bilan routier de 2001 à 2011[7]



Années	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Blessés graves	3 537	3 728	3 753	3 679	4 012	3 718	2 859	2 360	2 251	2 311	**2 036**
Blessés légers	41 349	44 380	45 776	45 918	47 465	46 037	44 503	41 218	40 834	41 062	**39 388**
Total	45 496	48 812	50 152	50 241	52 186	50 475	47 984	44 136	43 602	43 854	**41 903**



Années	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	201
Décès	610	704	623	644	709	720	622	558	517	481	[illegible]

7 Données provisoires tirées des rapports d'accident.

OBJECTIF 2.1.1 : **Contribuer à diminuer le nombre d'accidents de la route et la gravité des accidents**

Indicateurs[8]	**Cibles 2015**	**Résultats 2011**
Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre d'accidentés avec dommages corporels	- 10 %	- 1,7 %
Pourcentage de diminution de la moyenne triennale du nombre de personnes décédées ou blessées gravement dans des accidents de la route	Décès : - 20 % Blessés graves : - 20 %	- 5,1 % décès - 4,7 % blessés graves

Pour en arriver à ces résultats, la Société a notamment :

- implanté les mesures suivantes :
  - introduction des régimes particuliers de points d'inaptitude pour les titulaires d'un permis de conduire de moins de 25 ans ;
  - transformation de la suspension du permis pour points d'inaptitude en révocation du permis pour les titulaires d'un permis d'apprenti et d'un permis probatoire ;
  - augmentation importante du montant des amendes dans les cas de surf sur véhicule (*car surfing*), course de rue et actions imprudentes ;
- tenu plusieurs activités en région ainsi que collaboré à des activités de sensibilisation organisées par des corps policiers ;
- mené des campagnes de sensibilisation dans les médias (y compris les médias sociaux, pour joindre la clientèle des jeunes) portant entre autres sur la vitesse, l'alcool, la distraction au volant, le port de la ceinture et la motocyclette ;
- publié, sur son site Web, une liste des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement est reconnu comme étant exemplaire sur le plan de la sécurité routière ;
- déployé de nouvelles activités de sensibilisation et de prévention à la suite des accidents mortels impliquant des véhicules lourds affectés aux opérations de déneigement, et élaboré une stratégie visant à augmenter ses inspections auprès des entreprises de déneigement.

OBJECTIF 2.1.2 : **Développer et mettre en œuvre une stratégie mobilisatrice pour accroître l'impact de tous les acteurs en sécurité routière**

Indicateur	**Cible**	**Résultat 2011**
Identification des partenaires potentiels (internes et externes)	2011	Recensement réalisé

- Les partenaires de la Société sont d'horizons variés : organisations policières, gouvernementales, municipales, associations professionnelles, regroupements d'usagers de la route, organismes œuvrant dans le domaine de la santé et de la sécurité, etc. ;
- La Société a procédé au recensement de nouveaux partenaires potentiels.

8 L'utilisation des moyennes triennales réduit l'effet de la variation annuelle.

ENJEU 3 : LA PRESTATION DE SERVICES

LES SERVICES ET LA CLIENTÈLE

La clientèle de la Société est en changement. Elle se caractérise entre autres par une augmentation du nombre de personnes avançant en âge, qui requièrent des services adaptés à leur condition. Elle compte également une clientèle de jeunes qu'elle doit rejoindre par de nouveaux moyens de communication et de prestation de services. À ce défi de l'âge s'ajoute également celui du caractère multiethnique de la clientèle.

La Société doit faire face à une augmentation du volume de demandes de services et à une diversification des services offerts. Elle doit donc adapter ses modes de prestation de services et déterminer comment elle les offrira avec la même efficacité. Elle doit prioriser et revoir ses modes de prestation de services pour leur assigner les ressources disponibles de manière à se donner une plus grande agilité. Elle doit aussi évaluer les possibilités de développer davantage son partenariat avec les ministères et organismes et de favoriser les occasions d'alliance avec d'autres acteurs.

LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

La clientèle de la Société utilise de plus en plus les nouvelles technologies de l'information, et leur promotion est un élément de stratégie important afin d'affecter les employés à des services requérant un contact direct avec le client. L'utilisation de plus en plus grande des modes de prestation de services électroniques à des fins d'information et de transaction peut alors accroître l'efficacité des transactions et la performance de l'organisation au profit de la clientèle. Pour relever ces défis, la Société a choisi d'adopter ses modes de prestation de services.

ORIENTATION 3.1: **Adapter les modes de prestation de services aux besoins et à l'évolution de la clientèle et du marché**

OBJECTIF 3.1.1: **Ajuster les modalités de prestation de services pour en améliorer la qualité pour les clients**

Indicateur	Cible	Résultat 2011
Nombre de services révisés	-	10 services révisés en 2011

- L'examen pratique du permis de classe 5 (véhicule de promenade) a été révisé. L'accent a été mis sur la détection et l'anticipation des risques, le partage de la route et la conduite autonome;
- Les candidats aux examens de conduite tirent profit, depuis le 8 décembre 2011, d'une grille de rendez-vous s'étalant sur deux mois au lieu d'un;
- Depuis le mois de mars 2011, les apprentis conducteurs peuvent payer les frais d'obtention et de renouvellement de leur permis par prélèvements bancaires automatiques. Depuis le mois de juin 2011, ils peuvent renouveler leur permis d'apprenti chez les mandataires;
- Afin de faciliter l'échange ou l'obtention d'un permis de conduire aux nouveaux résidents, ces services sont aussi offerts aux centres de services de Saguenay, de Sherbrooke et de Rouyn-Noranda. Quant aux nouveaux résidents de la région de l'Est-du-Québec, ils peuvent maintenant se rendre à un centre de services pour l'authentification de leurs documents officiels, au lieu de les transmettre par courrier postal;
- Depuis le mois d'octobre 2011, la prise de photo est maintenant possible avec l'unité mobile se déplaçant dans le Grand Nord;

- La clientèle de la réévaluation des compétences est mieux informée sur l'examen de conduite, et des améliorations ont été apportées aux lettres de convocation;
- Depuis le 3 juin 2011, l'accidenté n'a plus à payer les frais pour la production d'un rapport médical et à en demander le remboursement. Dorénavant, le médecin facture directement la Société;
- La mise en ligne des directives de l'indemnisation permet d'y avoir accès en tout temps et de pouvoir, de manière autonome, comprendre à partir de quels critères son indemnisation est attribuée et calculée;
- L'inscription au dépôt direct est facilitée et peut désormais se faire par téléphone;
- Un accompagnement téléphonique est maintenant offert aux entreprises qui utilisent le site Web de la Société.

OBJECTIF 3.1.2: **Élargir l'accessibilité, par voie électronique, aux services informationnels et transactionnels et inciter la clientèle à les utiliser**

Indicateurs	Cibles 2015	Résultats 2011
Nombre de services transactionnels accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires	Ajout de 7 nouveaux services et une nouvelle clientèle servie (entreprises)	2 nouveaux services et 1 nouvelle clientèle
Taux d'utilisation des services accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires	Augmentation de 12 points de pourcentage par rapport au 31 décembre 2010	Augmentation de 1,8 point de pourcentage
	Valeur au 31 décembre 2010 : 53,2 %	Taux d'utilisation au 31 décembre 2011 : 55,0 %

- L'implantation de « SAAQclic – Entreprises » permet désormais de servir la clientèle des entreprises avec deux nouveaux services;
- Le service gratuit « Consulter et gérer votre parc de véhicules » permet de consulter la liste des véhicules de l'entreprise, l'information sur leurs immatriculations et le calendrier des prélèvements bancaires pour l'année courante, lorsqu'il y a lieu;
- Le service « Saisie de la déclaration des distances pour le Programme IRP (International Registration Plan) » permet de remplir la déclaration des distances, au moment du renouvellement annuel de l'immatriculation.

ENJEU 4 : L'AMPLEUR DU VIRAGE TECHNOLOGIQUE

La Société étant fortement informatisée, la prestation et l'évolution des services à la clientèle doivent reposer sur des solutions d'affaires et des technologies performantes, agiles et pleinement supportées par les fournisseurs. La rapidité des changements technologiques sur le marché et l'évolution continue des besoins d'affaires obligent les organisations à actualiser régulièrement leurs actifs technologiques. La Société n'échappe pas à cette réalité et elle doit effectuer impérativement une transformation importante au sein de plusieurs assises technologiques pour assurer la pérennité de ses services à la clientèle.

ORIENTATION 4.1 : **Réussir le virage tout en poursuivant l'évolution des affaires**

Les fondements technologiques des domaines d'affaires du Fonds d'assurance et de l'accès au réseau routier sont touchés par deux problématiques. D'une part, le système de gestion des bases de données de mission supportant les activités de ces deux domaines d'affaires depuis les années quatre-vingt sera sous peu désuet. D'autre part, une désuétude fonctionnelle touche spécifiquement les applications relatives à la gestion du droit d'accès au réseau routier, résultat de l'accumulation des modifications réalisées au cours des dernières décennies.

C'est pourquoi la Société s'est dotée, en 2011, d'un plan d'investissement pluriannuel pour prendre en compte ces deux problématiques. Le plan de travail prévoit le remplacement, à moyen terme, du système de gestion des bases de données de mission, mais également la rénovation, à long terme, de nombreuses applications soutenant la gestion du droit d'accès au réseau routier.

Le virage technologique comprend aussi la mise à niveau d'un ensemble d'applications de génération récente, en fonction de l'évolution inévitable des composantes technologiques qui les supportent. Cette opération de mise à niveau a débuté en 2009 et se poursuivra jusqu'en 2013.

OBJECTIF 4.1.1 : **Poursuivre la modernisation de nos actifs et disposer d'un plan pour finaliser les travaux**

Indicateur	Cible	Résultats 2011
État de la mise en œuvre	2012 et suivantes	La solution pour le remplacement du système de gestion des bases de données de mission a été choisie. Un plan de mise en œuvre a été produit et une structure de gouvernance proposée. Plus de la moitié des travaux de mise à jour des applications de génération récente ont été réalisés.

Les travaux relatifs au plan d'investissement pluriannuel développé pour assurer la pérennité des solutions d'affaires du Fonds d'assurance et de l'accès au réseau routier débuteront en 2012. Dans le but d'encadrer adéquatement ces travaux, la Société procède actuellement à la mise en place d'un modèle de gouvernance possédant les caractéristiques suivantes :

- la prise en compte des facteurs de succès ciblés par le Vérificateur général du Québec dans la conduite des projets en technologies de l'information ;
- le découpage des travaux en éléments permettant d'en conserver la maîtrise en tout temps ;
- l'implication continue de la haute direction relativement à l'autorisation des travaux, à leur suivi et à la reddition de compte s'y appliquant.

OBJECTIF 4.1.2 : **Réviser le processus de développement en technologies de l'information**

Les travaux relatifs à cet objectif commenceront en 2012.

ENJEU 5 : LA NOUVELLE RÉALITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

L'ATTRACTION ET LA RÉTENTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

La Société prévoit que 23 % de ses employés partiront à la retraite d'ici cinq ans. Elle devra attirer et retenir du nouveau personnel dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre et de concurrence active sur le marché du travail. Elle devra savoir s'adapter aux attentes de la jeune génération, qui diffèrent en bonne partie de celles des générations précédentes.

La Société a acquis, au cours des années, une réputation d'employeur de choix, soucieux d'offrir un climat de travail harmonieux et des occasions de développement à son personnel. Pour ce faire, elle devra continuer à innover afin d'offrir à ses employés un milieu de travail attrayant, caractérisé par une gestion dynamique, qui leur présente des défis professionnels, soutient leur développement et leur permet de concilier vie professionnelle et vie personnelle.

LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE

Considérant le contexte décrit précédemment, la Société devra développer les stratégies efficaces pour assurer la transmission de l'expertise acquise au cours des années par son personnel qui part à la retraite. Elle devra également soutenir le développement de nouvelles expertises requises par les changements ou essentielles au développement des affaires.

ORIENTATION 5.1 : **Être parmi les employeurs les plus recherchés au Québec**

L'excellence des produits et services de la Société tient principalement à la qualité et à l'engagement de ses employés. C'est pourquoi des sondages sont menés régulièrement afin de connaître l'opinion du personnel sur divers aspect du climat organisationnel. Des actions sont prises en fonction des résultats obtenus afin de répondre aux attentes et aux besoins exprimés. Le taux de participation au sondage effectué en 2011 a augmenté de façon notable, ce qui témoigne de la mobilisation du personnel.

OBJECTIF 5.1.1 : **Accroître notre performance en matière d'attraction et d'embauche**

Indicateurs	Cibles 2015	Résultats 2011
Pourcentage d'employés qui reconnaissent la Société comme un employeur de choix	85 % Valeur de départ : 79 %	**78 %**
Pourcentage des postes qui ont été pourvus parmi ceux pour lesquels des démarches ont été entreprises	Maintien Valeur de départ : 89 %	**85 %**
Pourcentage d'étudiants et de stagiaires ayant poursuivi leur parcours comme personnel occasionnel ou permanent	25 % Valeur de départ : 7,1 %[9]	**13 %**

- Une nouvelle section, « J'arrive à la Société », a été ajoutée dans l'intranet ;
- Les concours de recrutement « Grand public » ont été diffusés dans la section « Emplois » du site Web de la Société. Cette section a été visitée à 42 305 reprises en 2011 ;
- La Société a participé au Carrefour de l'emploi à l'Université Laval ;
- Elle a collaboré à trois conférences promotionnelles dans des cégeps de Québec, de Lévis et de Montréal ;
- Des outils promotionnels à l'intention des étudiants et des jeunes diplômés, ont été développés, dont un dépliant pour la promotion des emplois et des stages et une boîte de courriel « Stages » sur le site Web de la Société.

9 Cette valeur a été redressée. Le pourcentage qui avait été annoncée comme s'élevant à 7,2 %, est maintenant établi à 7,1 %.

OBJECTIF 5.1.2: **Intégrer et fidéliser les employés en misant sur des pratiques de gestion avant-gardistes**

Indicateurs	Cibles 2015	Résultats 2011
Taux de fidélisation de l'effectif	Maintien Valeur de départ : 96 %	**95 %**
Taux de rétention après deux ans	85 % Valeur de départ : 81 %	**84 %**
Taux de mobilisation	85 % Valeur de départ : 80 %	**79 %**

- En 2011, la Société a poursuivi ses groupes de discussion dans les secteurs d'activité les plus vulnérables pour mieux connaître les attentes du personnel et cibler les pistes d'action à mettre en œuvre afin d'améliorer l'attraction et la fidélisation du personnel ;
- Elle a continué la consolidation de ses activités en santé organisationnelle, particulièrement au regard de l'amélioration du bien-être du personnel ;
- Elle a amorcé une révision de ses pratiques d'accueil et d'intégration afin de faire connaître aux nouveaux employés ses valeurs organisationnelles et son modèle d'affaires.

ORIENTATION 5.2 : **Favoriser le développement d'une relève et d'une main-d'œuvre qualifiées et performantes**

La Société a investi 2,41 % de sa masse salariale, soit 4,46 millions de dollars, pour la formation et le développement des compétences de son personnel. Elle a aussi poursuivi ses efforts pour préparer la relève de gestion et le passage des cadres à des fonctions d'encadrement supérieur.

La Société a aussi accéléré la mise en place des moyens de transmission de l'expertise pour les emplois critiques, en développant des pratiques de gestion des connaissances et de transfert d'expertise, en facilitant le transfert d'expertise auprès de la relève.

OBJECTIF 5.2.1 : **Appuyer le personnel dans le développement de son plein potentiel professionnel en lien avec les enjeux de l'organisation**

Les travaux relatifs à cet objectif commenceront en 2012.

OBJECTIF 5.2.2 : **Soutenir le passage des connaissances et de l'expertise**

Indicateur	Cible	Résultat 2011
Pourcentage des unités administratives disposant de moyens de transmission de l'expertise pour les emplois critiques	100 %	Projet pilote en cours

- En 2011, la Société a poursuivi son projet pilote visant à instaurer des pratiques de gestion des connaissances et de transfert d'expertise dans le domaine de la sécurité routière ;
- Elle a aussi produit le *Guide du détenteur d'expertise*, pour faciliter l'intégration des nouveaux employés et la transmission de l'expertise auprès de la relève.

ENJEU 6 : LA GESTION ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

UNE SAINE GESTION DES FONDS PUBLICS

La Société partage les attentes légitimes de la population à l'égard d'une gestion rigoureuse et éthique des fonds publics. Cette responsabilité se traduit notamment par son souci de conserver la meilleure couverture d'assurance au profit de la population. Elle prend aussi les mesures pour assurer la pérennité du régime, contenir les coûts administratifs et consolider les gains acquis par les actions réalisées. Enfin, conformément à la politique de financement des services publics, elle doit se pencher sur le déficit entre les revenus et les dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier.

Un contrôle de la croissance des dépenses administratives a permis d'obtenir un taux de croissance de 1,4 %, ce qui est inférieur à l'indice des prix à la consommation.

LES COMPORTEMENTS ÉTHIQUES

La population attend des dirigeants d'organisations publiques une éthique irréprochable et un souci de l'environnement tangible. La Société a élaboré et implanté au cours des cinq dernières années un plan d'action en matière d'éthique. Elle a ainsi donné une formation sur l'éthique à l'ensemble de son personnel et de ses dirigeants. Elle a conseillé les employés et les dirigeants en cette matière. Une culture éthique s'est développée à travers ces actions. Elle entend poursuivre ses efforts dans les années qui viennent. De plus, une approche intégrée de la prise en compte de la diversité s'applique à la Société. Cette approche tient compte de toutes ses clientèles, et vise à ce que la diversité de la société québécoise soit reflétée au sein de son personnel.

Par ailleurs, elle a également adopté les principes de développement durable, s'est donné un plan d'action, en a fait la promotion et a implanté celui-ci dans l'organisation. Elle s'est assurée de la compréhension et de la prise en compte des principes de développement durable dans les décisions, y compris celles liées à l'élaboration du Plan stratégique 2011-2015. La Société consolidera les actions réalisées et en introduira de nouvelles dans son plan d'action de développement durable 2011-2015.

ORIENTATION 6.1 : **Maintenir une gestion rigoureuse des fonds publics**

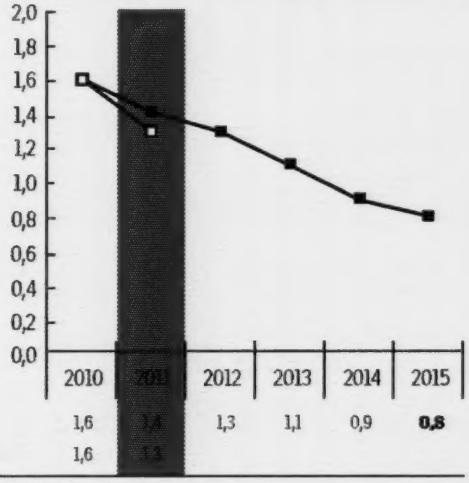
OBJECTIF 6.1.1 : **Assurer la pérennité du régime d'assurance**

Indicateurs	**Cibles 2015**	**Résultats 2011**
Réduction du déficit cumulé	0,8 G$ Valeur de départ : 1,6 G$ au 31 décembre 2010	**1,3 G$**
Taux de croissance annuel des dépenses	Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise	Taux de croissance légèrement supérieur à celui observé dans la fonction publique québécoise (4,4 %).

- La Société s'est donné des règles claires et transparentes de capitalisation de ses obligations et de gestion des déficits ou des excédents annuels, en vue d'assurer la pérennité du régime. À cet égard, la politique de capitalisation du régime d'assurance vise le remboursement, sur un maximum de quinze ans, du déficit au 31 décembre 2010;

- Au cours de la dernière année, un excédent net des revenus sur les dépenses de l'année d'accident 2011 de 251 M$ a été réalisé relativement aux accidents survenus en 2011. Cet excédent a permis de réduire le déficit cumulé au 31 décembre 2010 du régime d'assurance, le faisant passer à 1,3 G$. Il provient essentiellement des gains obtenus dans le bilan routier et de l'amélioration des pratiques d'indemnisation.
- Les frais d'administration du régime d'assurance automobile du Québec ont connu une augmentation supérieure au taux de croissance de la fonction publique québécoise, vu l'ajout de ressources supplémentaires pour donner suite au plan d'action établi conjointement avec le Tribunal administratif du Québec. Ces ressources ont permis d'augmenter le nombre de recours mis au rôle et de réduire à 3,7 % le taux de croissance des recours en attente d'être entendus devant le tribunal. Ce taux de croissance était de 8,9 % en moyenne au cours des cinq dernières années.

Évolution du solde du déficit cumulé au 31 décembre 2010 (en milliards de dollars)



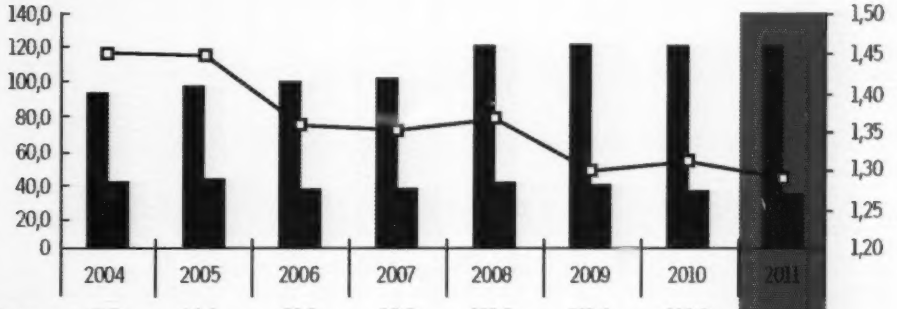
Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015
■ Cible	1,6	1,4	1,3	1,1	0,9	**0,8**
□ Déficit initial	1,6	1,3				

OBJECTIF 6.1.2 : Atteindre l'équilibre des revenus et des dépenses à l'égard du mandat de l'accès au réseau routier

Indicateurs	Cibles 2015	Résultats 2011
Ratio des dépenses sur les revenus	Amélioration Valeur de départ : 1,32	**1,29**
Taux de croissance annuel des dépenses	Taux de croissance comparable à celui observé dans la fonction publique québécoise	Taux de croissance inférieur à celui observé dans la fonction publique québécoise (0,6 %).

- La tarification administrative de l'accès au réseau routier, inchangée depuis 1991, est maintenant indexée annuellement depuis le 1er janvier 2011. Cette indexation, combinée à la hausse du volume des transactions au cours de l'année 2011, a fait croître les revenus de 1,4 %;
- Le ratio des dépenses sur les revenus à l'égard du mandat de gestion de l'accès au réseau routier s'est donc amélioré. Ce ratio est passé de 1,32 en 2010 à 1,29 en 2011. En effet, le total des charges est de 159,9 M$, alors que le total des revenus de tarification est de 123,9 M$. Ce mandat est déficitaire de 36 M$, alors que le déficit s'élevait à 41 M$ en 2004.

Évolution du sous-financement de la gestion de l'accès au réseau routier



Années	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
■ Tarification administrative et autres revenus (M$)	91,7	94,4	98,3	98,6	101,8	121,4	120,3	123,9
■ Sous-financement des revenus sur les charges (M$)	41,0	42,0	35,9	34,5	37,8	36,5	38,9	36,0
□ Charge par dollar de tarification administrative et autres revenus perçus ($)	1,45	1,44	1,36	1,35	1,37	1,30	1,32	1,29

ORIENTATION 6.2: **Renforcer les comportements éthiques**

À la Société, les comportements éthiques s'articulent autour des valeurs pour guider les décisions et les actions.

Le plan de développement durable 2011-2015 s'inscrit en continuité du plan 2008-2010 et s'inspire des objectifs gouvernementaux.

OBJECTIF 6.2.1: **Poursuivre l'implantation d'une culture éthique**

La réalisation des nouvelles actions débutera en 2012.

OBJECTIF 6.2.2: **Consolider l'implantation des principes de développement durable**

Indicateur	Cible 2015	Résultat 2011
Pourcentage des actions du plan d'action de développement durable 2011-2015 qui ont été réalisées	100 %	27 % en 2011

- Plusieurs activités de sensibilisation ont continué à être menées auprès du personnel : le Challenge vélo-boulot, la publication du bulletin l'*ÉcoResponsable*, les Mentions DD et la participation du personnel au Défi Climat ;
- De nouvelles activités de sensibilisation ont également eu lieu : des kiosques d'information ont été animés lors de la semaine thématique sur les transports, un jeu-questionnaire sur les transports a été élaboré, des articles de fond ont été publiés et un module de sensibilisation pour l'ensemble du personnel a été mis en ligne ;
- Les résultats détaillés au regard du plan de développement durable 2011-2015 sont présentés à l'annexe 6.

LES RÉSULTATS
À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Société a le souci constant de mieux servir la population. Elle porte une attention particulière au respect des engagements contenus dans sa déclaration de services aux citoyens. À cet effet, la Société dispose de différents moyens pour évaluer les services rendus et pour faire le suivi de ses engagements, tant généraux que spécifiques.

Elle traite avec diligence les plaintes et les commentaires formulés par sa clientèle, y compris lorsqu'ils concernent les produits et services offerts par un de ses mandataires. Elle effectue également des sondages pour mesurer la satisfaction de sa clientèle.

Rappelons que la Société offre ses services à l'ensemble de la population québécoise par téléphone, en personne, par la poste et en ligne. Cette année, elle a effectué plus de 9,6 millions de transactions en lien avec les immatriculations et plus de 7,6 millions en lien avec les permis de conduire, fait passer plus de 600 000 examens et traité plus de 100 000 réclamations d'assurance.

Parmi les 7 662 plaintes traitées en 2011, 23 % se sont avérées fondées[10]. De ces plaintes fondées, 942 sont en lien avec la Déclaration de services aux citoyens. Comme un citoyen peut déposer une plainte au sujet de plusieurs engagements, le nombre de plaintes fondées passe de 942 à 966. Les citoyens déplorent le plus souvent la compétence des employés, le respect et la courtoisie du personnel ainsi que la fiabilité des renseignements.

Plaintes traitées et fondées

	2011	2010	2009
Plaintes traitées	7662	7236	7519
Plaintes fondées	1794	1697	2470
Plaintes fondées en lien avec la Déclaration de services aux citoyens	942	708	1025

10 La Société considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens, aux normes d'usage en matière de service à la clientèle, une erreur commise par la Société ou son représentant, une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application de lois, règlements, politiques ou normes. Une plainte peut également être fondée lorsque la Société détermine que les renseignements disponibles permettent de conférer le bénéfice du doute au client et de régler la plainte dans une approche de conciliation.

LE SUIVI DES ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Au cours des trois dernières années, les plaintes portant sur la compétence du personnel et sur la fiabilité de l'information ont augmenté graduellement, tandis que celles portant sur la facilité d'accès aux services ont diminué.

Nombre de plaintes fondées par engagement général[11]

Engagement	2011	2010	2009
Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois	498	326	164
Vous fournir des renseignements fiables	319	218	185
Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle	26	19	35
Vous faciliter l'accès à tous ses services	26	35	270
Vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes	9	3	10
Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis	2	6	5
	880	607	669

Afin de s'améliorer et de respecter ses engagements généraux, la Société a apporté diverses améliorations:

- les gestionnaires ont effectué un contrôle régulier du respect des engagements généraux et les employés visés par les plaintes fondées ont été rencontrés;
- des programmes de formation et de perfectionnement ont été élaborés et sont mis à jour de façon continue;
- plusieurs procédures de travail ont été révisées et des contrôles de qualité sont effectués sur une base régulière;
- des lettres s'adressant aux entreprises et aux titulaires de permis de conduire ayant fait l'objet d'une sanction ont été révisées dans le but d'améliorer la qualité et l'uniformité de l'information transmise;
- l'information concernant les chèques émis aux personnes indemnisées et les documents reçus a été rendue accessible au moyen de la réponse vocale interactive;
- un service de saisie de déclaration des distances a été ajouté au site Web de la Société et la consultation en ligne des dossiers des entreprises a été rendue possible afin d'améliorer le processus d'échange d'information avec la clientèle;
- l'accès simplifié pour la clientèle désireuse de signaler son insatisfaction ou son expérience positive a été implanté sur le site Web et dorénavant, les préposés transfèrent directement les appels au Centre de la satisfaction des clientèles.

11 Au cours du dernier trimestre de 2010, la Société a redéfini la catégorisation de ses plaintes, notamment pour le respect, la courtoisie et la compétence. La comparaison des données antérieures doit donc être effectuée avec prudence.

LE SUIVI DES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Au cours des trois dernières années, tous les taux de respect des engagements spécifiques en lien avec les communications avec les citoyens se sont améliorés. Par conséquent, les plaintes à cet égard ont également diminué. À noter que, n'eût été le conflit postal, le taux de réponse au téléphone en 3 minutes ou moins aurait été meilleur. En effet, ce conflit a eu un impact important sur le nombre et la durée des appels reçus au cours du mois de juillet.

Taux de respect des engagements en matière de communication

Résultats	2011		2010		2009	
Engagements et délais	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées
Téléphonie – Parler à un préposé 3 minutes	81 %	2	81 %	4	66 %	6
Téléphonie – Retour d'appel 2 jours ouvrables	91 %	32	86 %	42	86 %	222
Correspondance postale 10 jours ouvrables	76 %	9	71 %	12	64 %	13
Courrier électronique 2 jours ouvrables	96 %	3	96 %	1	87 %	12
Plaintes écrites 15 jours ouvrables	96 %	0	94 %	2	94 %	2

Afin de respecter ses engagements, la Société a adapté ses façons de faire :

- les mesures mises de l'avant pour améliorer la prestation en matière de services téléphoniques, notamment au regard de l'apprentissage des nouveaux préposés, se sont poursuivies ;
- une meilleure planification des activités a permis une présence accrue des préposés aux postes téléphoniques ;
- la réception de la majorité des plaintes et des commentaires a été centralisée au Centre de la satisfaction des clientèles.

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

En général, les taux de respect des engagements en matière de services aux usagers de la route ont été supérieurs à 90 % au cours des deux dernières années.

Taux de respect des engagements en matière de services aux usagers de la route

Résultats	2011		2010		2009	
Engagements et délais	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées
Centre de services 30 minutes	85 %	35	85 %	26	85 %	40
Rendez-vous pour un examen théorique ou pratique						
Véhicule de promenade ou motocyclette 20 jours ouvrables	93 %	3	85 %	16	80 %	47
Véhicule lourd 10 jours ouvrables	93 %	0	94 %	3	88 %	3
Transmission du permis de conduire avec photo 10 jours ouvrables	98 %	1	100 %	0	97 %	0
PECVL[12] – État de dossier 5 jours ouvrables	100 %	0	100 %	0	100 %	0
PECVL[12] – Modification au dossier 10 jours ouvrables	90 %	0	95 %	0	94 %	0

L'amélioration des délais de rendez-vous pour les examens de conduite est principalement due à la diminution du nombre de demandes d'examens de conduite à la suite de la réintégration, en janvier 2010, du cours de conduite obligatoire pour les conducteurs de véhicules de promenade.

12 Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds.

LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

En 2011, les taux de respect des engagements en matière de services aux personnes accidentées se sont améliorés.

Taux de respect des engagements en matière de services aux personnes accidentées

Résultats	2011		2010		2009	
Engagements et délais	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées	Taux de respect	Nombre de plaintes fondées
Téléphonie – Demande d'indemnisation 10 jours ouvrables	71 %	1	66 %	2	68 %	1
Contact – Programme de réadaptation 10 jours ouvrables	88 %	0	81 %	0	83 %	0
Révision d'une décision – Information sur vos droits	100 %	0	100 %	0	100 %	0

Cette performance provient des actions mises en place au cours des dernières années, dont:

- l'analyse préliminaire des demandes d'indemnisation, qui permet d'évaluer la nature des besoins des personnes accidentées et de diriger rapidement les réclamations vers les services concernés;
- l'élaboration d'un plan d'action avec la personne accidentée en vue de faciliter son retour à ses occupations;
- la possibilité, pour la personne accidentée, de rencontrer un réviseur dans le cadre du processus de révision.

LA MESURE
DE LA PERFORMANCE ET L'ÉTALONNAGE

La Société est assujettie à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, qui définit les exigences relatives aux mesures d'évaluation de la performance et à l'étalonnage avec des entreprises similaires.

L'ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE

Afin de mieux illustrer son efficacité et sa performance, la Société propose, dans le tableau de la page suivante, des indicateurs particulièrement significatifs au regard de différents aspects de sa gestion organisationnelle. De nature financière et non financière, ils permettent une appréciation plus nuancée des résultats présentés dans les autres sections du rapport annuel.

Regroupés selon quatre grands axes de gestion: le bilan en sécurité routière, la clientèle, les employés ainsi que la gestion financière, ils révèlent des différences entre les résultats des trois dernières années. En voici les principaux constats:

- les résultats des indicateurs en lien avec notre clientèle présentent une amélioration notable;
- la santé financière du Fonds d'assurance automobile évolue très positivement;
- le taux de sensibilisation du personnel au concept de développement durable présente une progression importante;
- le taux d'utilisation des services accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires augmente sensiblement, d'année en année;
- le nombre de décès sur les routes a légèrement diminué au cours des trois dernières années;
- le nombre de blessés graves indique une amélioration notable pour la même période.

Mesure de la performance – Évolution sur 3 ans

	2011	2010	2009
Le bilan en sécurité routière			
Nombre annuel de décès[13]	479	481	517
Nombre annuel de blessés graves	2036	2311	2251
Moyenne triennale du nombre de décès[14]	492	519	566
Moyenne triennale du nombre de blessés graves[14]	2199	2307	2490
Taux de décès par 100 000 habitants	6,0	6,1	6,6
Taux de décès par 10 000 véhicules	0,8	0,8	0,9
Taux de motorisation par 1 000 habitants	750	748	738
Proportion de conducteurs décédés avec alcoolémie supérieure à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang	n.d.	33,9 %	34,9 %
La clientèle			
Délai de retour d'appels (taux de réponse en 2 jours ouvrables ou moins)	91 %	86 %	86 %
Délai de réponse aux courriers électroniques (taux de réponse en 2 jours ouvrables ou moins)	96 %	96 %	86 %
Délai moyen de traitement des avis médicaux (nombre de jours)	38	42	81
Nombre de plaintes fondées	1794	1697	2470
Taux d'utilisation des services accessibles de façon autonome, par voie électronique, en institution financière ou chez des partenaires[15]	55,0 %	53,2 %	50,4 %
Les employés			
Taux de départ	9,4 %[16]	n. d.	n. d.
Taux d'absentéisme pour motif de santé	n. d.[17]	5,7 %	5,1 %
Indices du climat organisationnel (sondage bisannuel)	76,3 %	n. d.	76,4 %
Taux de sensibilisation du personnel au concept de développement durable	90,0 %	69,8 %	66,6 %
La gestion financière			
Taux de capitalisation du régime	89 %	82 %	72 %
Taux de financement du régime	139 %	122 %	104 %
Taux de financement relatif à la gestion de l'accès au réseau routier	77 %	76 %	77 %
Croissance des frais d'administration	1,4 %	-1,0 %	6,6 %

13 Données provisoires tirées des rapports d'accident.

14 Moyenne triennale se terminant selon l'année indiquée.

15 Le libellé de l'indicateur « Taux d'utilisation des modes électroniques pour la prestation des services transactionnels » a été modifié pour correspondre à celui de l'objectif 3.1.2 du nouveau plan stratégique, lequel inclut deux éléments supplémentaires : « en institution financière » et « chez des partenaires ». Les résultats de 2010 (26,8 %) et de 2009 (25,6 %) ont donc été modifiés pour en tenir compte et pour faciliter la comparaison.

16 La formule de calcul a été modifiée par le Secrétariat du Conseil du trésor en 2011. Elle inclut désormais les départs, les démissions, les mutations et les départs à la retraite.

17 Cette donnée est fournie à la suite d'une démarche d'étalonnage mené par le Secrétariat du Conseil du trésor, mais les chiffres n'étaient pas disponibles au 30 avril 2012.

L'ÉTALONNAGE

En complément de l'analyse qu'elle fait de l'évolution de ses résultats organisationnels, la Société a poursuivi ses travaux d'étalonnage, amorcés en 2010 avec l'École nationale d'administration publique (ÉNAP), afin de se comparer aux organisations qui évoluent dans les mêmes domaines d'activité qu'elle, tant au Canada que dans d'autres pays. Même si la recherche de données comparables a fait ressortir certaines difficultés, notamment dans la collecte d'information, et certaines incompatibilités, la Société poursuivra son analyse de l'ensemble de l'information recueillie en 2011.

Les données de ce tableau permettent de comparer certains résultats relatifs au bilan routier. Parmi les pays et provinces présentés, le Québec est l'un de ceux dont la moyenne triennale du nombre de décès a fortement diminué au cours des dernières années.

Étalonnage – Indicateurs de sécurité routière par pays ou province

	Québec	Ontario	Canada	États-Unis	France	Suède	Grande-Bretagne	Pays-Bas	Nouvelle-Zélande
Nombre annuel de décès									
2008	558	631	2 419	37 423	4 275	397	2 538	750	366
2009	517	534	2 209	33 883	4 273	358	2 222	720	385
2010	481	n. d.	n. d.	32 885	3 992	266	1 850	640	375
Moyenne annuelle triennale du nombre de décès[18]									
2008	633	722	2 688	40 463	4 535	438	2 885	784	393
2009	565	643	2 463	37 522	4 389	409	2 569	754	391
2010	519	n. d.	n. d.	34 730	4 180	340	2 203	703	375
Taux de décès par 100 000 habitants									
2008	7,2	4,9	7,3	12,3	6,7	4,3	4,3	4,6	8,6
2009	6,6	4,1	6,5	11,0	6,6	3,8	3,7	4,4	8,9
2010	6,1	n. d.	n. d.	10,7	6,2	2,8	3,1	3,9	8,6

18 Moyenne triennale se terminant selon l'année indiquée.

L'ADMINISTRATION
DE LA SOCIÉTÉ

Les frais d'administration de l'ensemble des mandats de la Société, y compris ceux de fiduciaire du Fonds d'assurance, se sont élevés à 364,5 millions de dollars en 2011 comparativement à 359,4 millions de dollars en 2010, soit une augmentation de 1,4 %. La répartition des frais d'administration entre les divers mandats de la Société est présentée à la note 6 des états financiers de la Société.

FRAIS D'ADMINISTRATION PAR CATÉGORIE DE RESSOURCES

Le tableau suivant présente la répartition des frais d'administration par catégorie de ressources.

Répartition des frais d'administration par catégorie de ressources (en millions de dollars)

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Ressources humaines (masse salariale, frais de déplacement et de formation)	225,4	224,4	226,9	215,9	210,4	203,5
Ressources matérielles et immobilières (gestion des locaux, améliorations locatives, formulaires, fournitures et autres)	38,7	36,4	36,6	35,3	31,2	33,4
Ressources informatiques (ordinateur central, réseaux, téléphonie et micro-informatique)	21,0	21,7	22,3	23,0	21,8	23,7
Ressources externes (rémunération des mandataires, honoraires professionnels, campagnes publicitaires, messageries et autres)	79,4	76,9	77,4	66,4	59,0	56,6
Total des frais d'administration	**364,5**	**359,4**	**363,2**	**340,6**	**322,4**	**317,2**

LES INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS

En 2011, la Société a investi 50,1 millions de dollars dans ses immobilisations, comparativement à 59,9 millions de dollars en 2010. La majeure partie de ces investissements a été consacrée aux développements informatiques et à l'agrandissement du siège social. Ces développements ont servi, entre autres, à la mise en œuvre des nouvelles mesures concernant l'accès graduel à la conduite, à l'ajout de services électroniques pour les entreprises, à l'évolution du système d'exploitation des postes de travail et à la conversion des applications vers le nouvel environnement de développement Microsoft. Ils ont servi aussi, dans une moindre mesure, à la construction et à la rénovation des postes et aires de contrôle routier.

LES ENCAISSEMENTS DE LA SOCIÉTÉ

La Société effectue des opérations d'encaissement non seulement pour son propre compte (tarification administrative), mais également à titre de mandataire pour le compte du gouvernement du Québec, de certains organismes publics, de la Ville de Montréal et du Fonds d'assurance (contributions d'assurance). Elle perçoit aussi des droits d'immatriculation pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains. En 2011, la Société a encaissé un peu plus de 3,6 milliards de dollars.

Répartition des encaissements de 2011 (en millions de dollars)

	Montant	Proportion
Pour son propre compte		
Contributions d'assurance	1158,3	31,9 %
Services de la Société tarifés	114,9	3,2 %
À titre de mandataire		
Droits pour le compte du gouvernement du Québec	884,7	24,4 %
Taxes pour le compte du ministère du Revenu	1255,2	34,6 %
Droits pour le compte d'organismes publics de transport	78,9	2,2 %
Droits pour le compte de la Société de financement des infrastructures locales	66,2	1,8 %
Taxes pour le compte de la Ville de Montréal	17,9	0,5 %
Autres encaissements	52,1	1,4 %
Total	**3 628,2**	**100,0 %**

Dans l'exploitation de sa trésorerie, la Société cherche à maintenir à leur niveau minimal les soldes bancaires quotidiens des comptes courants.

LES ÉTATS FINANCIERS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011

TABLE DES MATIÈRES

- **Rapport de la direction** 50
- **Rapport des auditeurs indépendants** 51
- **État des résultats** 53
- **État de la situation financière** 54
- **État de la variation de la dette nette** 55
- **État des flux de trésorerie** 56
- **Notes complémentaires** 58

RAPPORT
DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

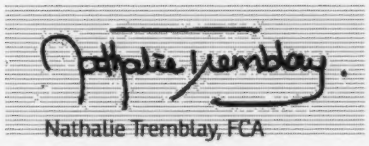
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers de la Société conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

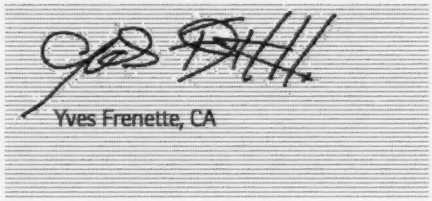
La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCA

Québec, le 29 mars 2012

Le vice-président aux ressources humaines,
à l'administration et aux finances,



Yves Frenette, CA

RAPPORT
DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

À l'Assemblée nationale,

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2011, les états des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et, notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

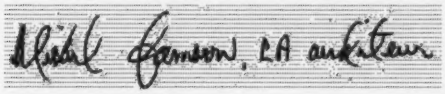
Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2011, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,



Michel Samson, CA auditeur

Québec, le 29 mars 2012

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

Comptable agréé auditeur permis nº 19478

ÉTAT DES RÉSULTATS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	Notes	2011	2010
		(en milliers de dollars canadiens)	
REVENUS			
Gestion de l'accès au réseau routier			
Frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire		**116 212**	114 614
Contributions du gouvernement du Québec	4	**36 985**	37 197
Revenus nets d'intérêts	5	**5 784**	4 270
Autres		**951**	481
		159 932	156 562
Contrôle routier			
Contributions du gouvernement du Québec	4	**57 759**	60 698
Autres revenus		**3 171**	1 766
		60 930	62 464
Programmes financés par le ministère des Transports	4	**10 323**	11 255
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées		**6 775**	7 143
		237 960	237 424
CHARGES			
Frais d'administration et autres	6		
Gestion de l'accès au réseau routier		**159 932**	159 245
Contrôle routier		**60 930**	62 464
Programmes financés par le ministère des Transports		**10 323**	11 255
Gestion des amendes impayées		**6 775**	7 143
		237 960	240 107
DÉFICIT DE L'EXERCICE		**-**	(2 683)
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT		**(218 200)**	(215 517)
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN		**(218 200)**	(218 200)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE

	Notes	2011	2010
		(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIFS FINANCIERS			
Créances	7	**142 379**	117 257
À recevoir du Fonds d'assurance	8	**49 548**	51 538
		191 927	168 795
PASSIFS			
Découvert bancaire		**8 882**	8 641
Marge de crédit	9	**232 230**	245 303
Charges à payer et frais courus			
Gouvernement du Québec		**216 147**	163 055
Autres		**39 756**	42 396
Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés	10	**67 537**	64 674
Contributions reportées			
Gouvernement du Québec		**1 164**	1 237
Autres		**556**	497
		566 272	525 803
DETTE NETTE		**(374 345)**	(357 008)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations corporelles	11	**152 900**	137 025
Frais payés d'avance		**3 245**	1 783
		156 145	138 808
DÉFICIT CUMULÉ		**(218 200)**	(218 200)

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 12)

PASSIFS ÉVENTUELS (note 13)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil, LL.L., LL.B., MBA

Le président du comité de vérification,

André Lesage, FCA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2011	2010
	(en milliers de dollars canadiens)	
DÉFICIT DE L'EXERCICE	-	(2 683)
VARIATION DUE AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES		
Acquisitions	**(38 339)**	(37 656)
Amortissement	**22 086**	22 695
Perte sur disposition	**238**	210
Produit de disposition	**140**	140
	(15 875)	(14 611)
VARIATION DUE AUX FRAIS PAYÉS D'AVANCE	**(1 462)**	(676)
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	**(17 337)**	(17 970)
DETTE NETTE AU DÉBUT	**(357 008)**	(339 038)
DETTE NETTE À LA FIN	**(374 345)**	(357 008)

Les notes complémentaires font pa. tie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS 31 DÉCEMBRE

	2011	2010
	(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Gestion de l'accès au réseau routier		
Frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**114 871**	113 131
Frais d'administration payés	**(144 824)**	(145 449)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**726**	803
Droits perçus pour le gouvernement du Québec et conservés pour le financement de charges	**75 263**	-
Contribution reçue du ministère des Transports	**1 000**	1 000
Autres revenus perçus	**803**	316
Contrôle routier		
Droits perçus pour le gouvernement du Québec et conservés pour le financement de charges	**58 929**	63 172
Autres revenus perçus	**2 078**	2 041
Frais d'administration payés	**(54 647)**	(55 409)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**392**	103
Programmes financés par le ministère des Transports		
Contribution reçue du ministère des Transports	**9 505**	12 496
Frais payés	**(10 299)**	(11 136)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**1**	2
Gestion des amendes impayées		
Frais perçus	**6 247**	5 287
Frais payés	**(6 362)**	(6 318)
Frais d'administration remboursés par des tiers	**4**	8
Revenus nets d'intérêts		
Intérêts perçus	**7 536**	5 315
Intérêts versés	**(1 945)**	(1 082)
	59 278	(15 720)
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions - immatriculation		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**741 603**	721 901
Remises au Fonds d'assurance	**(750 448)**	(731 928)
Contributions - permis de conduire		
Perçues pour le Fonds d'assurance	**416 713**	409 021
Remises au Fonds d'assurance	**(421 349)**	(417 200)
Frais d'administration et autres frais payés pour le Fonds d'assurance	**(128 811)**	(125 341)
Frais d'administration et autres frais remboursés par le Fonds d'assurance	**134 227**	127 526
Autres revenus perçus pour le Fonds d'assurance	**761**	613
Immobilisations payées pour le Fonds d'assurance	**(18 081)**	(16 451)
Immobilisations remboursées par le Fonds d'assurance	**10 838**	15 782
	(14 547)	(16 077)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (suite)

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE

	2011	2010
	(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT (suite)		
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**750 529**	790 141
Remis au gouvernement du Québec	**(759 876)**	(802 948)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	**66 215**	63 331
Remis à la Société de financement des infrastructures locales	**(66 247)**	(63 284)
Perçus pour d'autres gouvernements	**22 261**	28 920
Remis à d'autres gouvernements	**(22 210)**	(28 782)
Taxes de vente		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**1 255 230**	1 174 604
Remises au gouvernement du Québec	**(1 243 135)**	(1 152 783)
Taxes sur l'immatriculation des véhicules de promenade		
Perçues pour la Ville de Montréal	**17 884**	-
Remises à la Ville de Montréal	**(16 659)**	-
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**78 896**	78 020
Remises au gouvernement du Québec	**(78 958)**	(78 199)
Vignettes de stationnement		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**499**	539
Remises au gouvernement du Québec	**(527)**	(543)
	3 902	9 016
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	**48 633**	(22 781)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions	**(36 046)**	(36 482)
Produit de disposition	**210**	119
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	**(35 836)**	(36 363)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation de la marge de crédit	**(13 073)**	59 579
Encaissement de contributions reportées à recevoir	**35**	1 523
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	**(13 038)**	61 102
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**(241)**	1 958
DÉCOUVERT BANCAIRE AU DÉBUT	**(8 641)**	(10 599)
DÉCOUVERT BANCAIRE À LA FIN	**(8 882)**	(8 641)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2011
(les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

1 | CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

FONCTIONS

La Société a pour fonctions:

- d'appliquer le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier:
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions:
    - du Code de la sécurité routière;
    - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au Code de la sécurité routière;
  - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement, avec l'un de ses ministères ou organismes ou avec la Ville de Montréal, notamment:
  - Programmes financés par le ministère des Transports

    L'application du Programme d'adaptation de véhicules est confiée à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon cette même entente, le ministre confie également à la Société le mandat de délivrer les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées, conformément au Code de la sécurité routière.

    L'application et la responsabilité de la gestion du programme Alcofrein sont confiées à la Société par une seconde entente avec le ministère des Transports, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.
  - Gestion des amendes impayées

    Le Code de la sécurité routière prévoit que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou aux véhicules lorsque le percepteur (Code de procédure pénale [L.R.Q., c. C-25.1]), principalement les municipalités, avise la Société de la situation du défendeur en matière d'amendes impayées.

1 | CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

- de percevoir, en vertu d'ententes ou de la réglementation :
  - pour la gestion de l'accès au réseau routier, les frais liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire;
  - à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance), les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
  - à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
  - pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée;
  - pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation;
  - pour la Ville de Montréal, la taxe sur l'immatriculation de véhicules de promenade.

  La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance:

  Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1er janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache.

  Le Fonds d'assurance n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Des états financiers distincts sont produits pour le Fonds d'assurance. Le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre:

	2011	2010
ACTIF		
Dépôts à participation	**7 370 259**	6 983 376
Autres actifs	**97 242**	90 660
	7 467 501	7 074 036
PASSIF		
Passif actuariel	**7 864 569**	8 093 233
Dû à la Société	**49 548**	51 538
Autres passifs	**483 779**	502 244
	8 397 896	8 647 015

2 | PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Société utilise *le Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés pour le secteur public* et, pour la première année, applique le modèle de présentation recommandé dans ce manuel. Il doit y avoir cohérence entre l'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus et ce manuel. Conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, l'élaboration des états financiers exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les créances irrécouvrables, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et la provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés. Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction.

REVENUS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Ils sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Les frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire sont comptabilisés à titre de revenus lorsque le service est rendu. Les contributions relatives aux programmes ou mandats confiés à la Société sont comptabilisées dans les revenus de l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où ils sont autorisés, où les critères d'admissibilité sont rencontrés et où une estimation raisonnable des montants en cause est possible. Les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils peuvent être estimés et que leur recouvrement est raisonnablement assuré. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

CHARGES

Les charges comprennent le coût des ressources qui sont consommées dans le cadre des activités de fonctionnement de l'exercice et qui peuvent être rattachées à ces activités.

ACTIFS FINANCIERS ET PASSIFS

a) Trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire)

La Société présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire), les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible. Ces découverts bancaires représentent des chèques émis en sus des soldes bancaires.

b) Provision pour avantages sociaux futurs et sommes dues aux employés

- **Régimes de retraite interemployeurs**

  Les employés de la Société contribuent aux régimes interemployeurs à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

- **Régime supplémentaire de retraite**

  Ce régime est comptabilisé selon la méthode des régimes à prestations déterminées. Le coût de ce régime est établi annuellement d'après des évaluations actuarielles qui font appel à la méthode des coûts projetés au prorata des années de service. Les évaluations actuarielles sont produites annuellement sur la base d'un taux d'actualisation fondé sur le rendement à échéance des titres de créance de qualité supérieure dont les flux de trésorerie permettent un appariement des paiements prévus pour ce régime. Les autres hypothèses économiques et démographiques sont celles qui sont jugées les plus probables par la direction de la Société. Les gains et pertes actuariels sont amortis de façon linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des participants.

2 | PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

- **Provision pour congés de maladie**

  La provision pour congés de maladie est établie à l'aide d'une méthode actuarielle qui tient compte des avantages gagnés à la date de clôture. La valeur des obligations actuarielles est établie selon les hypothèses de nature économique les plus probables. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle.

- **Provision pour vacances**

  La provision pour vacances n'est pas actualisée puisque les journées de vacances accumulées par les employés de la Société sont prises dans l'exercice suivant.

c) Contributions reportées

Les subventions accordées par l'intermédiaire des programmes d'aide gouvernementale et les autres contributions reçues pour le financement d'immobilisations corporelles sont comptabilisées à titre de revenu reporté lorsqu'il existe une assurance raisonnable que les sommes sont autorisées et mesurables et qu'elles seront reçues. Les contributions reportées sont amorties au même rythme que les immobilisations corporelles afférentes.

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

d) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit, sur leur durée de vie utile, compte tenu de leur valeur résiduelle :

	Méthode	Vie utile
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social et améliorations locatives		
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail, maximum 7 ans
Équipements, matériel roulant et postes de photographie		
Équipements	Linéaire	Maximum 7 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels		
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 10 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans et 20 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

2 | PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

e) Dépréciation des immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et services, ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation est inférieure à sa valeur nette comptable, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice pendant lequel la dépréciation est déterminée.

3 | MODIFICATION COMPTABLE

RÉVISION D'ESTIMATION

La durée de vie utile des immobilisations corporelles a été révisée au cours de l'exercice 2011 pour les équipements, le matériel informatique et logiciels d'exploitation ainsi que pour les développements informatiques. Auparavant, elle était respectivement de 5 ans pour les équipements ainsi que pour le matériel informatique et les logiciels d'exploitation, et de 7 ans pour les développements informatiques. Ce changement d'estimation comptable est appliqué de façon prospective.

4 | CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En vertu des articles 648 et 648.4 du Code de la sécurité routière, la Société et le ministère des Finances conviennent par ententes du montant que le gouvernement du Québec assume pour combler :

- l'excédent des charges encourues par la Société sur les autres revenus afin d'exercer sa compétence en matière de contrôle routier;
- depuis le 1er avril 2010, l'excédent des charges encourues par la Société sur les revenus liés à la gestion de l'accès au réseau routier.

De plus, le ministère des Transports est autorisé, par décret, à verser à la Société une subvention d'un montant maximal de 1000000 $ par année pour la mise en œuvre du programme permis de conduire Plus, pour les exercices financiers 2009 à 2016 de la Société, et ce, sous réserve de l'allocation des crédits appropriés.

En vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011), le ministère des Transports assume les charges liées à l'application du programme d'adaptation de véhicules, au mandat de délivrance des vignettes de stationnement ainsi qu'à la gestion du programme Alcofrein.

4 | CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (suite)

Composition des contributions du gouvernement du Québec

	2011	2010
Gestion de l'accès au réseau routier		
Financement de charges liées à la gestion de l'accès au réseau routier	**35 985**	36 197
Permis de conduire Plus	**1 000**	1 000
	36 985	37 197
Contrôle routier		
Financement de charges liées au contrôle routier	**57 759**	60 698
Programmes financés par le ministère des Transports		
Adaptation de véhicules		
Frais d'administration	**518**	438
Subventions versées	**8 028**	9 000
	8 546	9 438
Vignettes de stationnement	**1 389**	1 402
Alcofrein	**388**	415
	10 323	11 255
	105 067	109 150

5 | REVENUS NETS D'INTÉRÊTS

	2011	2010
Intérêts imputés au Fonds d'assurance	**280**	134
Intérêts imputés au contrôle routier	**496**	285
Intérêts sur soldes bancaires	**79**	22
Intérêts sur étalement des paiements		
Revenus	**6 874**	4 899
Frais d'intérêts	**(1 420)**	(702)
Frais d'intérêts sur marge de crédit	**(525)**	(368)
	5 784	4 270

6 | FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES

	2011					2010
	Gestion de l'accès au réseau routier	**Contrôle routier**	**Programmes financés par le ministère des Transports**	**Gestion des amendes impayées**	**Total**	Total
Frais d'administration						
Traitements et charges sociales	**82 605**	**37 029**	**1 574**	**2 506**	**123 714**	124 113
Rémunération des mandataires	**15 613**	**36**	**-**	**63**	**15 712**	15 987
Services administratifs et professionnels	**14 716**	**2 747**	**430**	**413**	**18 306**	17 497
Frais de déplacement	**864**	**1 009**	**7**	**25**	**1 905**	2 370
Frais de communication	**9 090**	**1 761**	**33**	**2 927**	**13 811**	13 563
Information et publicité	**270**	**176**	**2**	**5**	**453**	1 094
Loyers, taxes et électricité	**6 808**	**2 829**	**16**	**75**	**9 728**	9 975
Frais d'entretien	**1 019**	**3 153**	**7**	**16**	**4 195**	3 791
Mobilier, agencement et équipement	**352**	**874**	**1**	**3**	**1 230**	1 152
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**7 056**	**2 551**	**47**	**151**	**9 805**	10 228
Matériel informatique et bureautique	**220**	**94**	**3**	**6**	**323**	701
Impression, fournitures et autres dépenses	**6 823**	**1 616**	**47**	**49**	**8 535**	8 943
Frais d'utilisation du siège social	**3 340**	**854**	**88**	**155**	**4 437**	3 688
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(726)**	**(392)**	**(1)**	**(4)**	**(1 123)**	(694)
	148 050	**54 337**	**2 254**	**6 390**	**211 031**	212 408
Amortissement des immobilisations corporelles	**15 490**	**6 170**	**41**	**385**	**22 086**	22 695
Amortissement des contributions reportées	**(49)**	**(73)**	**-**		**(122)**	(73)
Frais d'utilisation des immobilisations corporelles attribués au Fonds d'assurance	**(4 285)**	**-**	**-**		**(4 285)**	(5 234)
	11 156	**6 097**	**41**	**385**	**17 679**	17 388
	159 206	**60 434**	**2 295**	**6 775**	**228 710**	229 796
Autres						
Subventions versées	**-**	**-**	**8 028**	**-**	**8 028**	9 000
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec [1]	**726**	**-**	**-**	**-**	**726**	816
Intérêts et autres	**-**	**496**	**-**	**-**	**496**	495
	726	**496**	**8 028**	**-**	**9 250**	10 311
	159 932	**60 930**	**10 323**	**6 775**	**237 960**	240 107

(1) La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue dans la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme utilisateur.

6 | FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES (suite)

La Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité, exception faite des subventions versées, de la participation au financement du Tribunal administratif du Québec et des intérêts. Cette répartition donne les résultats suivants :

	2011	2010
Gestion de l'accès au réseau routier	**159 206**	158 219
Contrôle routier	**60 434**	62 179
Programmes financés par le ministère des Transports		
Adaptation de véhicules	**518**	438
Vignettes de stationnement	**1 389**	1 402
Alcofrein	**388**	415
	2 295	2 255
Gestion des amendes impayées	**6 775**	7 143
Total pour la Société	**228 710**	229 796
Frais attribués au Fonds d'assurance (1)	**135 808**	129 613
Total des frais d'administration	**364 518**	359 409

(1) Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

7 | CRÉANCES

	2011	2010
Comptes clients - Étalement des paiements	**107 351**	86 609
Centres de services privés	**25 528**	21 776
Municipalités	**3 076**	2 548
Autres	**6 424**	6 324
	142 379	117 257

8 | À RECEVOIR DU FONDS D'ASSURANCE

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit est de 1,05 % au 31 décembre 2011 (2010 : 1,05 %).

9 | MARGE DE CRÉDIT

La Société est autorisée, par décret du gouvernement du Québec, à contracter une marge de crédit de 400000000$, et ce, jusqu'au 31 décembre 2013, auprès d'institutions financières, auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse) ou auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement. Par conséquent, au 31 décembre 2011, la Société détient:

- une marge de crédit auprès de la Caisse de 390000000$ échéant le 31 décembre 2013. Cette marge de crédit porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05%. Le taux d'intérêt de cette marge est de 1,05 % au 31 décembre 2011 (2010: 1,05%). Le solde de cette marge de crédit est de 232 230 000 $ au 31 décembre 2011 (2010: 245303000$);
- une marge de crédit auprès de la Caisse centrale Desjardins de 10000000$ sans échéance déterminée. Cette marge de crédit porte intérêt au taux de base de la Caisse centrale Desjardins calculé quotidiennement. Le taux d'intérêt est de 3,0% au 31 décembre 2011 (2010: 3,0%). Le solde de cette marge de crédit est nul au 31 décembre 2011 (2010: 0$).

10 | PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

La Société dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme permet aux employés d'accumuler les journées non utilisées de congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de se les faire monnayer à 50% en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et ce, jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. Par ailleurs, dans un contexte de départ en préretraite, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées accumulées comme journées d'absence pleinement rémunérées.

Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la Société. Les obligations de ce programme augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la Société. La valeur de ces obligations est établie à l'aide d'une méthode qui répartit les coûts du programme sur la durée de la carrière active des employés. Le programme ne fait l'objet d'aucune capitalisation pour en pourvoir le paiement.

RÉGIMES DE RETRAITE INTEREMPLOYEURS

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Les régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de l'exercice s'élèvent à 10664000$ (2010: 9676000$). Ce montant inclut une somme de 4353000$ imputée au Fonds d'assurance en 2011 (2010: 3846000$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur. Au 1er janvier 2011, le taux de cotisation de la Société au RREGOP est de 8,69% de la masse salariale cotisable par rapport à 8,19% au 1er janvier 2010 alors que le taux du RRPE et du RRAS est de 11,54% par rapport à 10,54%.

RÉGIME SUPPLÉMENTAIRE DE RETRAITE

Le Régime supplémentaire de retraite pour les vice-président(e)s de la Société (RSRVP) s'adresse aux vice-présidents et aux vice-présidentes qui ne participent pas au RRAS. Les participants ne cotisent pas au RSRVP. Ce régime à prestations déterminées n'est pas capitalisé et a pour principal objet de pourvoir des prestations supplémentaires de retraite aux vice-présidents et aux vice-présidentes de la Société qui participent au RRPE de façon que les prestations de retraite provenant du RSRVP et du RRPE soient comparables à celles qui seraient pourvues en vertu du RRAS.

10 | PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS (suite)

Les données financières de l'exercice sont présentées dans le tableau qui suit.

	2011					2010
	Congés de maladie (2)	**Vacances**	**Régime supplémentaire de retraite (3)**	**Autres avantages sociaux et sommes dues (4)**	**Total**	Total
Solde au début	**40 167**	**19 898**	**433**	**4 176**	**64 674**	64 476
Charges de l'exercice (1)	**14 289**	**17 886**	**60**	**4 208**	**36 443**	33 945
Montants versés au cours de l'exercice	**(11 745)**	**(17 518)**	**(13)**	**(4 304)**	**(33 580)**	(33 747)
Solde à la fin	**42 711**	**20 266**	**480**	**4 080**	**67 537**	64 674

(1) Les charges de l'exercice incluent, s'il y a lieu, les intérêts et l'amortissement des gains et pertes actuariels.

(2) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation actuarielle au 31 décembre et la valeur des obligations actuarielles est établie selon les principales hypothèses suivantes :

	2011	2010
Taux de croissance annuelle pondéré de la rémunération	2,77 %	3,13 %
Taux d'actualisation pondéré	3,18 %	4,00 %
Durée résiduelle moyenne pondérée d'activité des salariés actifs	7 ans	8 ans

(3) Cette provision a fait l'objet d'une évaluation actuarielle au 31 décembre. Les hypothèses actuarielles significatives retenues lors de l'évaluation des obligations au titre des prestations constituées sont les suivantes :

	2011	2010
Taux de croissance de la rémunération	3,50 %	3,50 %
Taux d'actualisation	3,60 %	3,70 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des participants actifs	4 ans	3 ans

Le passif au titre des avantages de retraite au 31 décembre s'établit comme suit :

	2011	2010
Obligation au titre des prestations constituées	342 000 $	282 000 $
Gains actuariels nets non amortis	138 000 $	151 000 $
	480 000 $	433 000 $

(4) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques d'heures supplémentaires et aux congés autofinancés.

11 | IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrain	Bâtisse	Aménagement du siège social et améliorations locatives	Équipements, matériel roulant et postes de photographie	Matériel informatique et logiciels	Développements informatiques	Postes de contrôle routier	Total
Coût								
Solde au 1er janvier 2010	1 637	3 925	16 664	31 825	36 140	193 771	50 850	334 812
Acquisitions	–	–	1 254	1 969	3 054	25 982	5 397	37 656
Dispositions	–	–	–	(1 761)	–	–	(23)	(1 784)
Solde au 31 décembre 2010	**1 637**	**3 925**	**17 918**	**32 033**	**39 194**	**219 753**	**56 224**	**370 684**
Acquisitions	–	–	2 708	1 350	3 822	26 550	3 909	38 339
Dispositions	–	–	(2 642)	(10 107)	(7 962)	(16 794)	(106)	(37 611)
Solde au 31 décembre 2011	**1 637**	**3 925**	**17 984**	**23 276**	**35 054**	**229 509**	**60 027**	**371 412**
Amortissement cumulé								
Solde au 1er janvier 2010	–	1 734	11 792	24 343	31 922	131 698	10 909	212 398
Amortissement	–	111	874	1 873	1 959	15 323	2 555	22 695
Dispositions	–	–	–	(1 421)	–	–	(13)	(1 434)
Solde au 31 décembre 2010	**–**	**1 845**	**12 666**	**24 795**	**33 881**	**147 021**	**13 451**	**233 659**
Amortissement	–	100	1 293	2 007	2 170	13 697	2 819	22 086
Dispositions	–	–	(2 642)	(9 729)	(7 962)	(16 794)	(106)	(37 233)
Solde au 31 décembre 2011	**–**	**1 945**	**11 317**	**17 073**	**28 089**	**143 924**	**16 164**	**218 512**
Valeur comptable nette								
Au 31 décembre 2010	**1 637**	**2 080**	**5 252**	**7 238**	**5 313**	**72 732**	**42 773**	**137 025**
Au 31 décembre 2011	**1 637**	**1 980**	**6 667**	**6 203**	**6 965**	**85 585**	**43 863**	**152 900**

11 | IMMOBILISATIONS CORPORELLES (suite)

Les immobilisations corporelles qui étaient en voie de réalisation ou non encore en service au 31 décembre ne sont pas amorties et s'élèvent à :

	2011	2010
Équipements, matériel roulant et postes de photographie	**676**	1 053
Matériel informatique et logiciels	**80**	1 128
Développements informatiques	**41 671**	26 733
Postes de contrôle routier	**2 467**	6 074
	44 894	34 988

Au 31 décembre 2011, les charges à payer et frais courus afférents aux immobilisations corporelles s'élèvent à 12 723 000 $ (2010 : 10 430 000 $).

12 | OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

CONTRATS DE LOCATION

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location de locaux pour une somme minimale estimée à 49 623 000 $ au 31 décembre 2011. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2022 et se répartissent comme suit :

2012	10 063 000 $
2013	9 681 000
2014	8 052 000
2015	6 558 000
2016	5 179 000
2017 et exercices subséquents	10 090 000

CONTRATS DE SERVICES INFORMATIQUES ET AUTRES

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 50 922 000 $ au 31 décembre 2011. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2016 et se répartissent comme suit :

2012	28 062 000 $
2013	16 578 000
2014	5 761 000
2015	517 000
2016	4 000

13 | PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur sa situation financière et les résultats de ses activités.

14 | OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée à l'ensemble des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'aux organismes et entreprises contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Elle est également apparentée au Fonds d'assurance. Elle n'a conclu aucune opération avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités.

Les principales opérations effectuées avec des apparentés se détaillent comme suit, à l'exception de celles qui sont présentées distinctement dans les états financiers:

	2011	2010
Frais d'administration [1]		
Centre de services partagés du Québec		
Services administratifs et professionnels	**1 312**	653
Frais de communication	**3 068**	3 131
Information et publicité	**2 901**	4 311
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**3 369**	4 065
Société immobilière du Québec - Loyers, taxes et électricité	**2 434**	2 528
Hydro-Québec - Frais d'utilisation du siège social	**1 057**	920

(1) Une partie de ces frais est imputée au Fonds d'assurance. En effet, la Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère, y compris les frais attribuables au Fonds d'assurance. Par la suite, ils sont répartis par mandat à l'aide de la gestion par activité.

Les opérations entre apparentés sont comptabilisées à la valeur d'échange.

15 | INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR LES RISQUES FINANCIERS

RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

Le risque de taux d'intérêt se définit comme la volatilité des taux d'intérêt qui se répercute sur les éléments de trésorerie et les équivalents de trésorerie ainsi que sur le montant à recevoir du Fonds d'assurance et la marge de crédit (taux d'intérêt variable) de la Société.

Le montant à recevoir du Fonds d'assurance et la marge de crédit portent intérêt à taux variable. Il en résulte donc un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces éléments. L'effet net, tant sur cet actif que sur ce passif, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt aurait augmenté (réduit) les charges d'intérêts de 396 000 $ (2010 : 318 000 $).

15 | INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR LES RISQUES FINANCIERS (suite)

RISQUE DE LIQUIDITÉ

Le risque de liquidité représente l'éventualité que la Société ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour respecter ses obligations financières.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités de la Société sont effectuées quotidiennement. Pour assurer les besoins de liquidités, la Société dispose d'une marge de crédit de 400 000 000 $, dont le solde s'élève à 232 230 000 $ au 31 décembre 2011 (2010: 245 303 000 $).

La Société est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée au 31 décembre 2011. La Société paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit correspond au risque de pertes financières résultant de l'incapacité ou du refus d'une contrepartie de s'acquitter entièrement de ses obligations contractuelles. La Société est exposée à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. La Société évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale de la Société au risque de crédit.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

	2011			2010
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**	Valeur nette
Créances non en souffrance	**138 849**	**-**	**138 849**	113 823
Créances en souffrance depuis :				
Moins de 1 an	**5 483**	**2 353**	**3 130**	3 086
De 1 à 2 ans	**1 917**	**1 567**	**350**	311
De 2 à 3 ans	**1 424**	**1 374**	**50**	37
De 3 à 4 ans	**925**	**925**	**-**	-
	148 598	**6 219**	**142 379**	117 257

15 | INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR LES RISQUES FINANCIERS (suite)

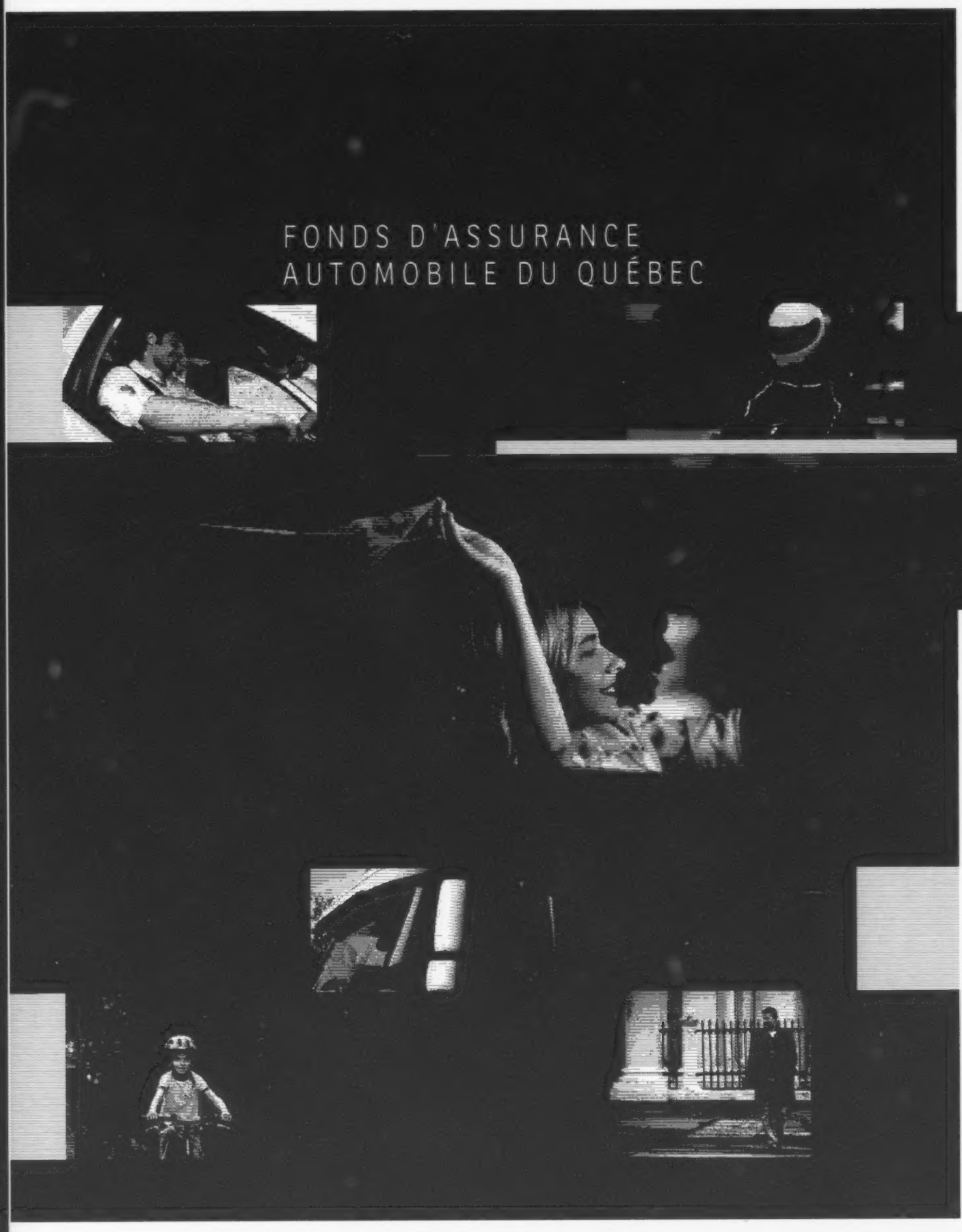
Les créances non en souffrance sont constituées principalement des sommes à percevoir de la clientèle ayant adhéré à l'étalement des paiements, de centres de services privés mandataires de la Société et de municipalités.

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit:

	2011	2010
Solde au début	**5 485**	4 770
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**3 216**	3 042
Reprise de provision	**(2 482)**	(2 327)
Solde à la fin	**6 219**	5 485

16 | CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2010 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2011.


FONDS D'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC

- Le Fonds d'assurance 75
- L'année 2011 en quelques chiffres 76
- La situation financière 77
- Le financement 78
- La capitalisation 80
- Les contributions d'assurance 82
- Les états financiers des exercices clos les 31 décembre 2011 et 31 décembre 2010 83

LE FONDS D'ASSURANCE

Le Fonds d'assurance est institué par la Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile du Québec, qui met en place une fiducie d'utilité sociale. Le Fonds était consacré à l'indemnisation des accidentés de la route et, en vue de réduire les risques liés à l'usage de la route, à la prévention et la promotion en matière de sécurité routière.

Le Fonds d'assurance automobile du Québec permet d'offrir à l'ensemble de la population québécoise une couverture d'assurance automobile en dommages corporels parmi les meilleures au monde. Les contributions d'assurance qui lui sont versées constituent un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société et du gouvernement.

Le régime est universel : tous les Québécois y sont admissibles sans égard à la responsabilité, au Québec et partout dans le monde.

Le régime est simple : le critère pour être indemnisé consiste à établir la relation entre les blessures corporelles et un accident de la route.

Le régime est transparent : les pertes occasionnées par un accident de la route sont remboursées selon les modalités prévues dans la couverture d'assurance.

Le régime place la personne au cœur de son action : tout est mis en œuvre pour rétablir les situations qui existaient avant les accidents et les services du Fonds sont adaptés aux besoins des accidentés. C'est dans cet esprit que le Fonds d'assurance conclut plusieurs ententes avec ses partenaires, dont le réseau public de la santé.

Le régime est économique : les contributions d'assurance sont parmi les plus basses au Canada, compte tenu de l'étendue de la couverture d'assurance offerte.

Enfin, le régime est équitable, autant pour ceux et celles qui contribuent à son financement que pour les personnes qui touchent des indemnités.

L'ANNÉE 2011
EN QUELQUES CHIFFRES

Les citoyens québécois couverts par le régime	100 %
Le financement du régime	
Le nombre de titulaires de permis de conduire	5 156 353
Le nombre de véhicules immatriculés	5 985 463
Les produits des contributions d'assurance	1 164 M$
Les accidentés de la route	
Le nombre de personnes indemnisées depuis le début du régime (1978)	982 329
Le nombre de réclamations d'assurance traitées	101 520
Le nombre de nouvelles réclamations reçues	27 579
Les indemnités versées	1 001 M$
La situation financière	
Le résultat global	643 M$
Le déficit cumulé	(930) M$
Le taux de financement	139 %
Le taux de capitalisation	89 %

LA SITUATION FINANCIÈRE

LES OBLIGATIONS LÉGALES

La Loi sur l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations.

La première obligation se rapporte au financement des indemnités payables pour les accidents survenus au cours d'une année donnée, par les produits afférents de cette même année. Elle vise à éviter que les cotisants d'une année aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année. À cet égard, le rétablissement de l'équilibre financier doit être atteint au plus tard en 2015.

La deuxième obligation se rapporte à la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des accidentés de la route déjà connus. Elle vise à garantir que l'actif du Fonds d'assurance est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers les accidentés de la route. À cet égard, la Loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé au cours d'une période n'excédant pas quinze ans. À ce titre, la Société s'est dotée d'une politique de capitalisation pour gérer les surplus et les déficits cumulés.

UNE RÉVISION TOUS LES TROIS ANS DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

Dorénavant, le processus tarifaire de révision des contributions d'assurance sera effectué au moins une fois tous les trois ans. Au besoin, la Société ajustera les contributions d'assurance selon l'évolution des facteurs à incidence financière, tel le bilan routier et les fluctuations économiques.

LE FINANCEMENT

En 2011, l'excédent de financement a été de 342,5 millions de dollars. Il était de 202,3 millions de dollars en 2010.

Le financement de l'année courante (en millions de dollars)

	2011	2010
Produits	1 217,6	1 200,7
Charges	882,5	937,9
Excédent (Déficit) des produits sur les charges de l'année courante	335,1	262,8
Excédent (Déficit) relatif au taux de rendement réel	(7,4)	60,5
Excédent (Déficit) de financement de l'année courante	342,5	202,3
Taux de financement	139 %	122 %

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les résultats de 2010 ont été révisés.

L'objectif touchant l'obligation légale de financement du Fonds d'assurance a été atteint en 2009. Les contributions d'assurance adoptées par règlement en 2012 ont également été déterminées en fonction de cet objectif de financement.

LES PRODUITS ET CHARGES SE RAPPORTANT À L'ANNÉE D'ACCIDENT 2011

LES PRODUITS

Les produits servant à financer l'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2011 ont totalisé 1 217,6 millions de dollars. La majeure partie provient des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

Les produits de l'année d'accident 2011 (en millions de dollars)

	2011	2010
Contributions d'assurance	1 164,4	1 097,6
Revenus de placements	52,5	102,4
Autres	0,8	0,7
Total général des produits	1 217,6	1 200,7

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total.

Les résultats de 2010 ont été révisés.

En 2011, le montant des contributions d'assurance a atteint 1 164,4 millions de dollars, soit une hausse de 6 % par rapport à 2010. Cette hausse découle principalement de l'indexation des contributions d'assurance.

Les placements du Fonds d'assurance ont généré un rendement de 5,7 % alors qu'en 2010 le rendement était de 13,8 %. Les revenus de placements sont ainsi passés de 102,4 millions de dollars en 2010 à 52,5 millions de dollars en 2011.

LES CHARGES

Les charges relatives à l'année d'accident 2011 ont totalisé 882,5 millions de dollars.

Les charges de l'année d'accident 2011
(en millions de dollars)

	2011	2010
Charges d'indemnisation	809,1	869,9
Frais d'administration	73,4	68,0
Total général des charges	882,5	937,9

Les résultats de 2010 ont été révisés.

La majeure partie est constituée des charges d'indemnisation des accidentés de la route dont l'accident est survenu en 2011. Ces charges se sont élevées à 809,1 millions de dollars, une diminution de 60,8 millions de dollars par rapport à celles de 2010.

Évolution des charges d'indemnisation de 2007 à 2011

	2011	2010	2009	2008	2007
Charges d'indemnisation (en millions de dollars)	809,1	869,9	872,1	910,4	1 035,1
Variation par rapport à l'année précédente	-7 %	-0 %	-4 %	-12 %	-6 %

Les charges d'indemnisation ont diminué pour une sixième année consécutive, même si les indemnités ont été revalorisées chaque année selon l'indice des prix à la consommation. L'amélioration du bilan routier depuis 2006 explique la majeure partie des baisses constatées. De plus, l'amélioration de l'expérience relative aux durées d'invalidité, la révision des pratiques de traitement des réclamations ainsi que l'entente sur les coûts des services de santé intervenue entre la Société et les différents partenaires gouvernementaux impliqués ont contribué, en 2011, à la diminution du coût des indemnisations.

LA CAPITALISATION

LE DÉFICIT CUMULÉ

Le déficit cumulé du Fonds a diminué. Il est passé à 930,4 millions de dollars à la fin de 2011, alors qu'il était de 1 573,0 millions de dollars à la fin de 2010.

État de la situation financière du Fonds d'assurance (en millions de dollars)

	2011	2010
Actif	7 467,5	7 074,0
Passif	8 397,9	8 647,0
Déficit cumulé	(930,4)	(1 573,0)
Taux de capitalisation	89 %	82 %

Les résultats de 2010 ont été révisés.

La valeur de l'actif a augmenté de 393,5 millions de dollars entre le 31 décembre 2010 et le 31 décembre 2011, essentiellement avec l'accroissement de la valeur marchande des placements confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Le passif actuariel, qui constitue le principal élément du passif, représente la valeur des engagements envers les accidentés de la route, pour assurer le paiement de leurs indemnités. La valeur de ce passif a diminué de 228,6 millions de dollars, atteignant 7 864,6 millions de dollars au 31 décembre 2011. Quant au passif total, il a diminué de 249,1 millions de dollars, pour s'élever à 8 397,9 millions de dollars à pareille date.

Le taux de capitalisation est passé de 82 % en 2010 à 89 % en 2011. Cela signifie que, pour chaque dollar qui devra être versé durant les prochaines années à l'ensemble des accidentés de la route, 89 cents sont en réserve dans le Fonds d'assurance au 31 décembre 2011.

LA POLITIQUE DE CAPITALISATION

En 2011, le Fonds d'assurance a adopté une politique de capitalisation. Cette politique, qui constitue un outil pour une gestion transparente de l'équilibre financier du Fonds, porte sur le financement des coûts, sur la capitalisation des engagements et sur la gestion des gains et des pertes annuels. Le Fonds d'assurance réalise le suivi des gains et des pertes annuels selon quatre grands axes illustrés dans le tableau ci-dessous. Il traite le solde du déficit cumulé antérieur à l'adoption de la politique de capitalisation (déficit initial) distinctement des gains et des pertes annuels subséquents.

Application de la politique de capitalisation du Fonds d'assurance (en millions de dollars)

		Excédent (déficit) cumulé lié aux gains (pertes)			
	Solde du déficit initial	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	TOTAL
SOLDE AU DÉBUT	**(1573,0)**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**(1573,0)**
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Intérêts sur déficit cumulé	(91,6)	0,0	0,0	0,0	**(91,6)**
Excédent (déficit) relatif à l'exercice courant	0,0	(71,6)	342,5	463,2	**734,2**
Résultat net et résultat global	**(91,6)**	**(71,6)**	**342,5**	**463,2**	**642,6**
Affectation des excédents	342,5	0,0	(342,5)	0,0	**0,0**
Excédent net	250,9	(71,6)	-	463,2	**642,6**
SOLDE À LA FIN	**(1322,1)**	**(71,6)**	**0,0**	**463,2**	**(930,4)**

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égale pas le total. Les résultats de 2010 ont été révisés.

LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

En 2011, la Société a complété le processus tarifaire des contributions d'assurance. Les contributions d'assurance sont maintenant composées de deux parties: « Financement » et « Capitalisation ».

La partie « Financement » vise le plein financement de chaque nouvelle année d'accident, en considérant le niveau de risque des différentes catégories d'assurés et les coûts les plus récents.

La partie « Capitalisation » de cette tarification vise uniquement l'amortissement du déficit initial. Elle a été déterminée dans l'objectif de limiter l'impact sur les contributions d'assurance.

Ainsi, en 2013, la contribution d'assurance totale sera maintenue au même niveau qu'en 2012 pour la grande majorité des cotisants.

LES ÉTATS FINANCIERS

DES EXERCICES CLOS LES 31 DÉCEMBRE 2011 ET 31 DÉCEMBRE 2010
(INCLUANT LA SITUATION FINANCIÈRE D'OUVERTURE
AU 1ER JANVIER 2010)

TABLE DES MATIÈRES

Rapport du fiduciaire	84
Rapport des auditeurs indépendants	85
Certificat actuariel relatif aux engagements	86
État du résultat global	87
État des variations du déficit cumulé	88
État de la situation financière	89
État des flux de trésorerie	90
Notes complémentaires	91

RAPPORT
DU FIDUCIAIRE

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance). La direction de la Société est donc responsable de la préparation et de la présentation des états financiers du Fonds d'assurance, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

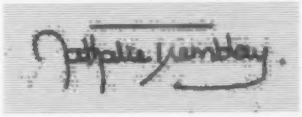
La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer les affaires du Fonds d'assurance conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les personnes accidentées figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec et PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l. procèdent à l'audit des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport des auditeurs indépendants expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

La présidente et chef de la direction
de la Société,



Nathalie Tremblay, FCA

Québec, le 29 mars 2012

Le vice-président aux ressources humaines
à l'administration et aux finances de la Société,

Yves Frenette, CA

RAPPORT
DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

À l'Assemblée nationale,

Rapport sur les états financiers

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'assurance automobile du Québec, qui comprennent les états de la situation financière au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010, les états du résultat global, les états des variations du déficit cumulé et les états des flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité des auditeurs

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de nos audits. Nous avons effectué nos audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de nos audits sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q. chapitre V-5.01), nous déclarons qu'à notre avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement de référentiel comptable expliqué à la note 5 des états financiers, ces normes ont été appliquées pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent, ainsi que pour l'état de la situation financière d'ouverture au 1er janvier 2010.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CA auditeur

Michel Samson, CA auditeur
Québec, le 29 mars 2012

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.,

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

Comptable agréé auditeur, permis no 19478

CERTIFICAT ACTUARIEL

RELATIF AUX ENGAGEMENTS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC AU 31 DÉCEMBRE 2011

Nous avons évalué le passif actuariel du Fonds d'assurance automobile du Québec dans l'état de la situation financière au 31 décembre 2011 et la variation du passif actuariel dans l'état du résultat global pour l'exercice clos à cette date.

Le passif actuariel au 31 décembre 2011 de **7 864,569 millions de dollars** représente un montant qui, en considérant les revenus de placements futurs, est suffisant pour couvrir le paiement des indemnités présentes ou futures, les frais d'administration nécessaires au paiement de ces indemnités de même que la participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

La variation du passif actuariel représente **–228,664 millions de dollars** par rapport au passif actuariel calculé au 31 décembre 2010.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le passif actuariel en date du 31 décembre 2011 constitue une provision appropriée. Le passage aux Normes internationales d'information financière (IFRS) n'ayant pas d'incidence sur les flux de trésorerie futurs générés par le Fonds d'assurance, le passif actuariel en date du 1er janvier 2010 et en date du 31 décembre 2010 constituait également une provision appropriée. Le passif actuariel est établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.

Linda Bellwarg, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Québec, le 29 mars 2012

ÉTAT DU RÉSULTAT GLOBAL
DES EXERCICES CLOS LES 31 DÉCEMBRE

	Notes	2011	2010
		(en milliers de dollars canadiens)	
PRODUITS			
Contributions d'assurance	6	**1 164 351**	1 097 619
Revenus de placements	7	**397 808**	849 431
Autres		**792**	659
		1 562 951	1 947 709
CHARGES			
Indemnités	8	**1 001 333**	993 163
Variation du passif actuariel	15	**(228 664)**	(18 390)
Frais d'administration attribués par la Société	9	**135 808**	129 613
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	10	**11 890**	11 842
		920 367	1 116 228
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	16	**642 584**	831 481

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES VARIATIONS DU DÉFICIT CUMULÉ
DES EXERCICES CLOS LES 31 DÉCEMBRE

	Notes	2011	2010
		(en milliers de dollars canadiens)	
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT		**(1 572 979)**	(2 404 460)
Résultat net et résultat global	16	**642 584**	831 481
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN		**(930 395)**	(1 572 979)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

	Notes	Au 31 décembre 2011	Au 31 décembre 2010	Au 1er janvier 2010
		(en milliers de dollars canadiens)		
ACTIF				
Trésorerie et équivalents de trésorerie	11	-	-	316
Revenus de placements à recevoir	12	**19 206**	23 146	26 376
Créances		**5 286**	4 385	4 218
Dépôts à participation	12	**7 370 259**	6 983 376	6 093 227
Immobilisations corporelles	13	**72 750**	63 129	42 473
		7 467 501	7 074 036	6 166 610
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ				
PASSIF				
Découvert bancaire	11	**7 712**	17 386	-
Charges à payer et frais courus				
Gouvernement du Québec		**4 334**	20 321	2 688
Autres		**370**	491	284
Dû à la Société	14	**49 548**	51 538	46 701
Passif actuariel	15	**7 864 569**	8 093 233	8 111 623
Contributions reportées		**471 363**	464 046	409 774
		8 397 896	8 647 015	8 571 070
DÉFICIT CUMULÉ	16	**(930 395)**	(1 572 979)	(2 404 460)
		7 467 501	7 074 036	6 166 610

PASSIFS ÉVENTUELS (note 17)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ,

La présidente du conseil d'administration,

Marie-Anne Tawil, LL.L., LL.B., MBA

Le président du comité de vérification,

André Lesage, FCA

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE
DES EXERCICES CLOS LES 31 DÉCEMBRE

	Notes	2011	2010
		(en milliers de dollars canadiens)	
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES			
Contributions d'assurance perçues			
Immatriculation		**750 448**	731 928
Permis de conduire		**421 349**	417 200
Remboursements d'organismes publics et parapublics		**-**	41
Revenus de placements perçus		**299 008**	186 718
Intérêts perçus sur dépôts à vue		**68**	27
Intérêts versés sur dépôts à découvert		**(90)**	(20)
Autres revenus perçus		**31**	46
Indemnités versées		**(1 019 618)**	(973 425)
Frais d'administration et autres frais payés à la Société		**(134 227)**	(127 526)
Participation versée au financement du Tribunal administratif du Québec		**(12 616)**	(12 830)
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles		**304 353**	222 159
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Produits d'aliénation d'unités de dépôts à participation		**31 231**	58 568
Débours pour acquisition d'unités de dépôts à participation		**(315 072)**	(282 647)
Débours pour acquisition d'immobilisations corporelles		**(10 838)**	(15 782)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		**(294 679)**	(239 861)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		**9 674**	(17 702)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE (DÉCOUVERT BANCAIRE) AU DÉBUT	11	**(17 386)**	316
DÉCOUVERT BANCAIRE À LA FIN	11	**(7 712)**	(17 386)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AUX 31 DÉCEMBRE 2011, 31 DÉCEMBRE 2010 ET 1ER JANVIER 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

1 | CONSTITUTION, FONCTIONS ET DISPOSITIONS FINANCIÈRES

CONSTITUTION

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec, qui a été constituée le 1er janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011). Son siège social est situé au 333, boulevard Jean-Lesage, Québec (Québec), Canada.

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est fiduciaire du Fonds d'assurance. Ce dernier a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette loi prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contributions d'assurance ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

FONCTIONS

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation des préjudices corporels et matériels prévus dans la Loi sur l'assurance automobile;
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

DISPOSITIONS FINANCIÈRES

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance :

- les contributions d'assurance doivent, à compter de l'exercice financier se terminant au plus tard le 31 décembre 2015, couvrir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus au cours de la période pour laquelle ces contributions d'assurance sont fixées ainsi que de tous les autres frais à la charge du Fonds d'assurance pour cette période;
- les contributions d'assurance doivent être fixées de façon à ce que l'actif du Fonds d'assurance, déduction faite de ses dettes et provisions, soit suffisant pour couvrir le montant, évalué actuariellement, nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus jusqu'à la date de l'évaluation. La Société doit procéder à cette évaluation à la fin de chaque exercice financier. Dans l'éventualité d'une insuffisance de l'actif, les contributions d'assurance doivent être fixées de manière à combler cette insuffisance sur une période maximale de 15 ans.

En 2011, le Fonds d'assurance a adopté une politique de capitalisation qui tient compte de ces obligations légales relativement à son financement et à la capitalisation de ses obligations.

2 | BASE DE PRÉPARATION DES ÉTATS FINANCIERS

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance est effectuée conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2011 sont les premiers états financiers annuels du Fonds d'assurance à être présentés selon les normes IFRS; les chiffres comparatifs du 31 décembre et du 1er janvier 2010 sont établis selon le même référentiel comptable. Les renseignements liés à la transition aux normes IFRS, notamment les choix retenus par la direction conformément à la norme IFRS 1 *Première application des Normes internationales d'information financière*, figurent à la note 5.

Les états financiers du Fonds d'assurance ont été approuvés par le conseil d'administration le 29 mars 2012.

BASE D'ÉVALUATION ET MONNAIE DE PRÉSENTATION

Les états financiers sont préparés sur la base du coût historique, à l'exception des dépôts à participation et du passif actuariel qui sont respectivement comptabilisés à la juste valeur et à la valeur actualisée des paiements futurs.

Les états de la situation financière sont présentés par ordre de liquidité.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle du Fonds d'assurance.

UTILISATION D'ESTIMATIONS ET JUGEMENTS RÉALISÉS PAR LA DIRECTION

La préparation des états financiers conformément aux normes IFRS exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses ainsi qu'à l'exercice du jugement. Ces derniers ont une incidence sur la comptabilisation, l'évaluation et la présentation des actifs, des passifs, des produits et des charges au cours des périodes visées par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les suivants :

- le classement des actifs et des passifs financiers (note 3);
- la durée d'utilité et la valeur résiduelle des immobilisations corporelles (note 3);
- le partage des indemnités et des frais d'administration entre l'année courante et les années antérieures (notes 8 et 9);
- le passif actuariel (note 15);
- les créances irrécouvrables (note 19).

Les résultats réels pourraient différer des meilleures prévisions faites par la direction. Les estimations et les hypothèses ci-dessus sont revues de façon périodique et, si des ajustements sont nécessaires, ils sont comptabilisés au cours de l'exercice de l'ajustement et des exercices ultérieurs touchés.

3 | PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers, incluant la situation financière d'ouverture au 1er janvier 2010 produite pour les besoins de la transition aux normes IFRS.

a) Contributions d'assurance et contributions reportées

Les contributions d'assurance relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites dans les produits de l'exercice essentiellement en fonction de la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis de conduire jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance. Les contributions reportées représentent les contributions perçues dont la période n'est pas complètement écoulée avant le dernier jour du mois précédant l'échéance de l'immatriculation et du permis de conduire.

b) Revenus de placements

Les revenus nets de placements, les gains (pertes) à la vente de placements, la plus-value (moins-value) non matérialisée ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

c) Instruments financiers

- **Classification des instruments financiers**

  Lors de leur comptabilisation initiale, les actifs et les passifs financiers sont comptabilisés à la juste valeur.

  Les actifs financiers sont classés initialement sous l'une des quatre catégories suivantes : actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, placements détenus jusqu'à leur échéance, prêts et créances et actifs financiers disponibles à la vente.

  Les passifs financiers sont classés initialement sous l'une des deux catégories suivantes : passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net et passifs financiers évalués au coût amorti.

  Les actifs financiers et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

  L'intention pour laquelle les instruments financiers ont été acquis et leurs caractéristiques déterminent leur classement au moment de la comptabilisation initiale. Les évaluations initiale et ultérieures des instruments financiers s'effectuent selon leur classification, comme il est décrit ci-dessous. Les catégories d'instruments financiers qui sont citées précédemment ne s'appliquent pas toutes au Fonds d'assurance.

- **Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net**

  Les dépôts à participation sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net. La direction de la Société a choisi cette désignation puisque les dépôts à participation sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par la Caisse de dépôt et placement du Québec (la Caisse). Les informations sur les dépôts à participation sont fournies sur cette base à la direction de la Société.

  Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse, investis dans les portefeuilles spécialisés de celle-ci, sont inscrits à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice. Les achats et les ventes de dépôts à participation sont comptabilisés à la date de transaction.

3 | PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

- **Prêts et créances**

  Après leur comptabilisation initiale à la juste valeur, la trésorerie et équivalents de trésorerie, les créances et les revenus de placements à recevoir sont évalués au coût amorti, qui est équivalent à leur coût et à leur juste valeur en raison de leur échéance rapprochée, déduction faite de la provision pour créances irrécouvrables s'il y a lieu.

- **Passifs financiers évalués au coût amorti**

  Après leur comptabilisation initiale à la juste valeur, le découvert bancaire, les charges à payer et frais courus ainsi que le dû à la Société sont évalués au coût amorti, qui est équivalent à leur coût et à leur juste valeur en raison de leur échéance rapprochée.

- **Juste valeur des actifs et des passifs financiers**

  La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

  Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants:

  - Niveau 1: le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
  - Niveau 2: le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
  - Niveau 3: le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

d) Trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire)

Le Fonds d'assurance présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie (découvert bancaire), les soldes bancaires ainsi que les dépôts à vue dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible. Les dépôts à découvert servent à combler les déficits de caisse mensuels.

3 | PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

e) Immobilisations corporelles

- **Principes**

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique, diminué du cumul des amortissements ainsi que du cumul des pertes de valeur s'il y a lieu. Le coût tient compte de tous les frais directement attribuables à l'acquisition.

Le terrain n'est pas amorti. L'amortissement des autres immobilisations corporelles est calculé sur des composantes qui ont des durées d'utilité homogènes en recourant à la méthode linéaire, de façon à amortir le coût initial sur les durées d'utilité estimées en tenant compte, s'il y a lieu, de valeurs résiduelles. L'amortissement des immobilisations corporelles débute lorsqu'elles sont prêtes pour leur utilisation prévue.

Les durées d'utilité du siège social, par composante, sont les suivantes:

Fondations, structure et stationnement	75 ans
Enveloppe extérieure	45 ans
Mécanique	30 ans
Aménagements intérieurs et extérieurs	25 ans

Les durées d'utilité, les composantes, le mode d'amortissement et les valeurs résiduelles sont revus à la fin de chaque exercice en tenant compte de la nature des actifs, de l'usage prévu et de l'évolution technologique. L'incidence de tout changement dans les estimations est comptabilisée de manière prospective.

- **Test de valeur d'actif**

À la fin de chaque exercice, la Société détermine s'il existe un quelconque indice qu'une immobilisation corporelle ait pu se déprécier. S'il existe un tel indice, la valeur recouvrable de l'immobilisation corporelle est estimée en vue d'établir le montant de la perte de valeur, le cas échéant.

La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur, diminuée des coûts de la vente, et la valeur d'utilité. Cette dernière correspond à l'estimation des flux de trésorerie futurs actualisés selon un taux qui reflète l'appréciation courante du marché, de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques liés à l'immobilisation corporelle.

Si la valeur recouvrable estimée est inférieure à sa valeur comptable, la valeur comptable de l'immobilisation corporelle est ramenée à sa valeur recouvrable. Une perte de valeur est immédiatement comptabilisée au résultat net en tant que perte sur dépréciation d'actif.

Les immobilisations corporelles ayant subi une perte de valeur font l'objet d'une révision à chaque fin d'exercice afin de déterminer s'il existe une indication de reprise de perte de valeur comptabilisée antérieurement.

Si tel est le cas, la valeur comptable de l'immobilisation corporelle est augmentée jusqu'à concurrence de l'estimation révisée de sa valeur recouvrable, dans la mesure où cette valeur comptable augmentée n'est pas supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée pour cette immobilisation au cours des exercices antérieurs. La reprise d'une perte de valeur est immédiatement comptabilisée au résultat net en tant que reprise de perte sur dépréciation d'actif.

3 | PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

f) Passif actuariel

Le passif actuariel représente le montant nécessaire au paiement de toutes les obligations présentes, soit celles dont les montants sont encourus mais non versés, et de toutes les obligations futures, pour les accidents survenus le ou avant le 31 décembre de l'exercice. Son évaluation est produite en accord avec les normes de pratique de l'Institut Canadien des Actuaires, section générale et section applicable aux régimes publics d'assurance pour préjudices corporels. L'évaluation du passif actuariel prend en considération les éléments suivants:

- indemnités;
- frais d'administration nécessaires au paiement de ces indemnités;
- participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

La variation du passif actuariel est portée au résultat net de l'exercice dans le poste «Variation du passif actuariel».

Puisque le passif actuariel est évalué selon une approche de meilleure estimation des flux financiers futurs, il répond au test de suffisance à chaque date de clôture.

4 | MODIFICATIONS FUTURES DE NORMES COMPTABLES

La Société évalue actuellement l'incidence des normes ci-dessous sur ses états financiers et ne prévoit pas adopter ces normes par anticipation:

IFRS 9 *INSTRUMENTS FINANCIERS* (PREMIER VOLET)

La norme IFRS 9 *Instruments financiers*, en remplacement de la norme IAS 39 *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation*, a été publiée en novembre 2009 et amendée en octobre 2010 et en décembre 2011. Le premier volet de cette norme définit un nouveau mode de classement et d'évaluation des actifs et des passifs financiers. L'application de ce premier volet ainsi que des autres volets à venir est prévue pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2015 et son adoption anticipée est permise.

IFRS 7 *INSTRUMENTS FINANCIERS: INFORMATIONS À FOURNIR*

En octobre 2010, des modifications ont été apportées à la norme IFRS 7 *Instruments financiers: informations à fournir*. Elles ont pour effet d'accroître les obligations d'information à fournir en matière d'exposition aux risques découlant d'actifs financiers transférés. Cet amendement doit être appliqué pour les exercices ouverts à compter du 1er juillet 2011 et son adoption anticipée est permise.

En décembre 2011, d'autres modifications ont été apportées à cette norme afin d'y ajouter des obligations d'information à fournir concernant la transition d'IAS 39 à IFRS 9. Cet amendement doit être appliqué au moment de l'adoption d'IFRS 9, soit pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2015. De plus, des modifications ont été apportées afin de clarifier les exigences en ce qui concerne la compensation des actifs financiers et des passifs financiers. Cet amendement doit être appliqué pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013 et son adoption anticipée est permise.

4 | MODIFICATIONS FUTURES DE NORMES COMPTABLES (suite)

IFRS 10 *ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS*

En mai 2011, la norme IFRS 10 *États financiers consolidés* a été publiée en remplacement de la SIC 12 *Consolidation - Entités ad hoc* et d'une partie de l'IAS 27 *États financiers consolidés et individuels*. Cette nouvelle norme remplace les indications relatives au contrôle et à la consolidation figurant dans la SIC 12 et dans l'IAS 27. La norme modifie la définition du contrôle conformément aux IFRS, de sorte que les mêmes critères s'appliquent à toutes les entités pour déterminer s'il y a ou non contrôle. Elle s'applique pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013 et son adoption anticipée est permise.

IFRS 12 *INFORMATIONS À FOURNIR SUR LES INTÉRÊTS DÉTENUS DANS D'AUTRES ENTITÉS*

En mai 2011, la norme IFRS 12 *Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités* a été publiée. Cette nouvelle norme contient les exigences en matière d'information à fournir pour les participations dans d'autres entités, telles les coentreprises, les entreprises associées et les entités ad hoc. Notamment, la norme exige qu'une entité présente de l'information sur la nature et les risques associés à ses participations dans d'autres entités ainsi que les effets de ces participations sur sa situation financière, son rendement financier et ses flux de trésorerie. Elle s'applique pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2012 et son adoption anticipée est permise.

IFRS 13 *ÉVALUATION DE LA JUSTE VALEUR*

En mai 2011, la norme IFRS 13 *Évaluation de la juste valeur* a été publiée. Cette norme constitue une source unique d'indications sur la façon d'évaluer la juste valeur lorsque son utilisation est déjà exigée ou permise par d'autres normes IFRS et améliore les obligations d'informations à fournir au sujet des évaluations à la juste valeur. Elle s'applique pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2013 et son adoption anticipée est permise.

IAS 32 *INSTRUMENTS FINANCIERS : PRÉSENTATION*

En décembre 2011, des modifications ont été apportées à la norme IAS 32 *Instruments financiers : présentation* afin de clarifier les exigences en ce qui concerne la compensation des actifs financiers et des passifs financiers. Cet amendement doit être appliqué pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2014 et son adoption anticipée est permise.

5 | PREMIÈRE APPLICATION DES NORMES INTERNATIONALES D'INFORMATION FINANCIÈRE

a) Application d'IFRS 1

En tant qu'entité ayant une obligation d'information du public, le Fonds d'assurance applique, depuis le 1er janvier 2011, les normes IFRS telles que publiées par l'International Accounting Standards Board (IASB). Étant donné qu'il s'agit de son premier exercice assujetti aux normes IFRS, le Fonds d'assurance a appliqué la norme IFRS 1 *Première application des Normes internationales d'information financière*. Le Fonds d'assurance applique les méthodes comptables énoncées à la note 3 aux fins de l'établissement des états financiers de l'exercice clos le 31 décembre 2011 ainsi que des données comparatives de l'exercice clos le 31 décembre 2010 et de l'état de la situation financière au 1er janvier 2010.

b) Exemptions et exceptions en vertu d'IFRS 1

- **Exemptions retenues**

  La norme IFRS 1 permet certaines exemptions relatives à l'application rétrospective intégrale des normes IFRS. La direction de la Société a choisi d'évaluer le terrain à la juste valeur et d'utiliser cette valeur comme étant le coût présumé au 1er janvier 2010. L'application de cette exemption est détaillée plus loin dans cette section. De plus, la direction de la Société a choisi de limiter la présentation de l'évolution du coût d'indemnisation à une période de cinq années. L'évolution du coût d'indemnisation figure à la note 14.

- **Exception applicable**

  La norme IFRS 1 contient des exceptions obligatoires relatives à la pleine application rétrospective des IFRS, dont l'une qui s'applique pour le Fonds d'assurance quant aux estimations établies par la direction de la Société. À cet effet, la Société s'est assurée de ne pas utiliser ses connaissances subséquentes afin de créer ou de réviser des estimations établies avant la date de transition aux IFRS. Conséquemment, les estimations utilisées avant cette date correspondent aux estimations établies selon les IFRS.

c) Rapprochements entre les IFRS et les PCGR

Le terme « PCGR » utilisé dans cette section s'applique aux principes comptables généralement reconnus du Canada qui prévalaient avant l'adoption des normes IFRS au Canada. Le passage aux normes IFRS n'a pas eu d'incidence significative sur l'état des flux de trésorerie du Fonds d'assurance.

Les rapprochements présentés ci-dessous démontrent les impacts de la transition aux IFRS :

- Rapprochement du résultat global de l'exercice 2010 en normes PCGR et du résultat global en normes IFRS;
- Rapprochement du déficit cumulé au 1er janvier 2010 et au 31 décembre 2010 en normes PCGR et du déficit cumulé en normes IFRS;
- Rapprochement de la situation financière au 1er janvier 2010 et au 31 décembre 2010 en normes PCGR et de la situation financière en normes IFRS.

5 | PREMIÈRE APPLICATION DES NORMES INTERNATIONALES D'INFORMATION FINANCIÈRE (suite)

Rapprochement du résultat global de l'exercice 2010 en normes PCGR et du résultat global en normes IFRS

	PCGR	Ajustements selon IFRS	IFRS
PRODUITS			
Contributions d'assurance	1 097 619	-	1 097 619
Revenus de placements	849 431	-	849 431
Autres	659	-	659
	1 947 709	-	1 947 709
CHARGES			
Indemnités	993 163	-	993 163
Variation du passif actuariel	(18 390)	-	(18 390)
Frais d'administration attribués par la Société [1]	129 816	(203)	129 613
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	11 842	-	11 842
	1 116 431	(203)	1 116 228
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	831 278	203	831 481

(1) Les charges sont réduites de 203 000 $ en raison de l'ajustement de la charge d'amortissement qui est calculée en vertu des normes IFRS pour chacune des composantes du siège social.

Rapprochement du déficit cumulé au 1er janvier 2010 et au 31 décembre 2010 en normes PCGR et du déficit cumulé en normes IFRS

	PCGR	Ajustements selon IFRS	IFRS
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT	(2 410 679)	6 219	(2 404 460)
Résultat net et résultat global	831 278	203	831 481
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN	(1 579 401)	6 422	(1 572 979)

5 | PREMIÈRE APPLICATION DES NORMES INTERNATIONALES D'INFORMATION FINANCIÈRE (suite)

Rapprochement de la situation financière au 1er janvier 2010 et au 31 décembre 2010 en normes PCGR et de la situation financière en normes IFRS

	Notes	Au 1er janvier 2010			Au 31 décembre 2010		
		PCGR	Ajustements selon IFRS	IFRS	PCGR	Ajustements selon IFRS	IFRS
ACTIF							
Trésorerie et équivalents de trésorerie		316	-	316	-	-	-
Dépôts à participation		6 093 227	-	6 093 227	6 983 376	-	6 983 376
Créances		4 218	-	4 218	4 385	-	4 385
Revenus de placements à recevoir		26 376	-	26 376	23 146	-	23 146
Immobilisations corporelles	a	36 204	6 269	42 473	56 657	6 472	63 129
		6 160 341	6 269	6 166 610	7 067 564	6 472	7 074 036
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ							
PASSIF							
Découvert bancaire		-	-	-	17 386	-	17 386
Passif actuariel		8 111 623	-	8 111 623	8 093 233	-	8 093 233
Charges à payer et frais courus							
Gouvernement du Québec		2 688	-	2 688	20 321	-	20 321
Autres	b	234	50	284	441	50	491
Dû à la Société		46 701	-	46 701	51 538		51 538
Contributions reportées		409 774	-	409 774	464 046	-	464 046
		8 571 020	50	8 571 070	8 646 965	50	8 647 015
DÉFICIT CUMULÉ		(2 410 679)	6 219	(2 404 460)	(1 579 401)	6 422	(1 572 979)
		6 160 341	6 269	6 166 610	7 067 564	6 472	7 074 036

(a) L'effet de la transition aux normes IFRS se compose comme suit au 1er janvier 2010 et au 31 décembre 2010 :

Évaluation du terrain à la juste valeur au 1er janvier 2010	5 475 000 $	5 475 000 $
Redressement de l'amortissement cumulé	794 000	997 000
	6 269 000	6 472 000

Les immobilisations corporelles sont augmentées de 5 475 000 $ puisque le terrain a été réévalué à sa juste valeur au 1er janvier 2010. Cette évaluation est devenue le coût présumé à cette date. Elle a été effectuée par un expert indépendant ayant respecté les règlements et les normes de pratique professionnelle de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec. La juste valeur au 1er janvier 2010 est de 5 700 000 $ alors que la valeur comptable était de 225 000 $.

L'amortissement cumulé des immobilisations corporelles est réduit de 794 000 $ au 1er janvier 2010 et de 997 000 $ au 31 décembre 2010 afin de refléter la méthode d'amortissement par composantes du siège social conformément aux normes IFRS.

(b) Les autres charges à payer et frais courus sont haussés de 50 000 $ afin de comptabiliser une provision pour litige répondant aux critères de constatation des normes IFRS.

6 | CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

	2011	2010
Immatriculation	**744 203**	722 612
Permis de conduire	**420 148**	375 007
	1 164 351	1 097 619

7 | REVENUS DE PLACEMENTS

Les revenus des dépôts à participation, au fonds particulier 307 du Fonds d'assurance à la Caisse, ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts se détaillent comme suit :

	2011	2010
DÉPÔTS À PARTICIPATION		
Revenus nets de placements		
Revenu fixe	**86 383**	94 191
Placements sensibles à l'inflation	**71 914**	65 149
Actions	**69 154**	55 572
Autres placements	**2 374**	2 060
	229 825	216 972
Gains (pertes) à la vente de placements		
Revenu fixe	**(44 694)**	(39 899)
Placements sensibles à l'inflation	**47 975**	(40 384)
Actions	**51 565**	47 492
Autres placements	**11 778**	(176)
	66 624	(32 967)
Plus-values (moins-values) non matérialisées		
Revenu fixe	**168 744**	145 739
Placements sensibles à l'inflation	**154 891**	188 677
Actions	**(219 498)**	314 049
Autres placements	**(2 482)**	17 096
	101 655	665 561
Revenus de placements des dépôts à participation	**398 104**	849 566
AUTRES REVENUS (DÉPENSES) D'INTÉRÊTS		
Dépôts à découvert	**(16)**	(1)
Dû à la Société	**(280)**	(134)
	(296)	(135)
	397 808	849 431

8 | INDEMNITÉS

L'année courante fait référence aux données financières relatives aux accidents survenus au cours de l'exercice alors que les années antérieures réfèrent à celles des accidents survenus au cours des exercices antérieurs.

	2011		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
Sommes versées aux accidentés, à leurs mandataires et fournisseurs			
Remplacement du revenu	**47 451**	**409 134**	**456 585**
Décès	**22 596**	**54 963**	**77 559**
Préjudices non pécuniaires	**6 692**	**116 762**	**123 454**
Aide personnelle	**2 022**	**51 542**	**53 564**
Frais médicaux et paramédicaux	**11 674**	**44 565**	**56 239**
Frais de déplacement et de séjour	**12 517**	**15 026**	**27 543**
Information médicale	**2 547**	**9 860**	**12 407**
Adaptation de véhicules et de domiciles	**84**	**5 649**	**5 733**
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	**2 377**	**12 494**	**14 871**
Autres	**5 335**	**3 946**	**9 281**
Recours subrogatoires	**(479)**	**(2 368)**	**(2 847)**
	112 816	**721 573**	**834 389**
Réseau de la santé			
Coût des services de santé [1]	**81 287**	**34 287**	**115 574**
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	**2 682**	**1 595**	**4 277**
Centres de réadaptation	**11 684**	**35 409**	**47 093**
	95 653	**71 291**	**166 944**
	208 469	**792 864**	**1 001 333**

(1) Ce poste représente la contribution du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q. c. A-25). Cette contribution est établie en vertu de l'article 155.2 de ladite loi et en vertu d'une entente entrée en vigueur le 1er avril 2010.

8 | INDEMNITÉS (suite)

	2010		
	Année courante	Années antérieures	Total
Sommes versées aux accidentés, à leurs mandataires et fournisseurs			
Remplacement du revenu	46 966	403 378	450 344
Décès	23 427	54 495	77 922
Préjudices non pécuniaires	6 629	117 754	124 383
Aide personnelle	2 378	51 057	53 435
Frais médicaux et paramédicaux	12 361	45 970	58 331
Frais de déplacement et de séjour	12 211	15 378	27 589
Information médicale	2 173	10 156	12 329
Adaptation de véhicules et de domiciles	134	6 821	6 955
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	1 703	12 054	13 757
Autres	5 233	4 136	9 369
Recours subrogatoires	(2)	(3 503)	(3 505)
	113 213	717 696	830 909
Réseau de la santé			
Coût des services de santé	62 552	44 361	106 913
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	3 434	1 584	5 018
Centres de réadaptation	15 021	35 302	50 323
	81 007	81 247	162 254
	194 220	798 943	993 163

9 | FRAIS D'ADMINISTRATION ATTRIBUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis entre la Société et le Fonds d'assurance à l'aide de la gestion par activité.

	2011	2010
Traitements et charges sociales [1]	**84 731**	81 096
Rémunération des mandataires	**4 122**	3 993
Services administratifs et professionnels	**11 329**	10 624
Frais de déplacement	**763**	945
Frais de communication	**4 601**	4 855
Information et publicité	**6 769**	6 654
Loyers, taxes et électricité	**2 787**	2 819
Frais d'entretien	**570**	505
Mobilier, agencement et équipement	**84**	147
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**4 212**	4 081
Matériel informatique et bureautique	**187**	336
Impression, fournitures et autres dépenses	**6 719**	4 697
Frais d'utilisation des immobilisations	**4 285**	5 234
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	**7 053**	6 030
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	**(4 437)**	(3 688)
Remboursement de frais d'administration par des tiers	**(142)**	(282)
	133 633	128 046
Amortissement des immobilisations corporelles	**2 175**	1 567
	135 808	129 613

(1) Les frais attribués au Fonds d'assurance quant à la rémunération des principaux dirigeants sont de 816 000 $ en traitements et charges sociales (2010: 1 047 000 $ incluant une allocation de transition de 24 000 $). Les principaux dirigeants de la Société sont les membres du conseil d'administration, la présidente et chef de la direction ainsi que les vice-présidents et vice-présidentes.

La répartition des frais d'administration entre l'année courante et les années antérieures est établie d'après la dernière étude sur la ventilation des frais d'administration qui tient compte de la gestion par activité et de l'effort relatif à l'administration de chaque dossier.

	2011	2010
Année courante	**73 428**	67 981
Années antérieures	**62 380**	61 632
	135 808	129 613

10 | PARTICIPATION AU FINANCEMENT DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Le financement du Tribunal administratif du Québec, par les organismes utilisateurs, est prévu par la Loi sur la justice administrative (L.R.Q. c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme. La participation du Fonds d'assurance est attribuée en totalité aux années antérieures.

11 | TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE (DÉCOUVERT BANCAIRE)

La trésorerie et les équivalents de trésorerie (découvert bancaire), figurant dans les états de la situation financière et des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	Au 31 décembre 2011	Au 31 décembre 2010	Au 1er janvier 2010
(Découvert bancaire) Encaisse	**(17)**	(326)	8
(Dépôts à découvert) Dépôts à vue[1]	**(7 695)**	(17 060)	308
(Découvert bancaire) Trésorerie et équivalents de trésorerie	**(7 712)**	(17 386)	316

(1) Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse portent intérêt au taux annuel de rendement établi quotidiennement par la Caisse. Ce taux est majoré de 0,05 % pour les dépôts à découvert. Le taux des dépôts à vue est de 0,34 % au 1er janvier 2010. Le taux des dépôts à découvert est de 1,05 % au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 1,05 %).

12 | DÉPÔTS À PARTICIPATION

Les dépôts à participation au fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net au fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements du fonds particulier.

L'information suivante provient des états financiers du fonds particulier 307 :

	Au 31 décembre 2011	**Au 31 décembre 2010**	**Au 1er janvier 2010**
Placements à la juste valeur	**7 360 750**	6 975 306	6 094 870
Revenus de placements à recevoir	**27 384**	30 739	24 756
Revenus de placements à verser au Fonds d'assurance	**(19 206)**	(23 146)	(26 376)
Autres	**1 331**	477	(23)
Dépôts à participation	**7 370 259**	6 983 376	6 093 227

12 | DÉPÔTS À PARTICIPATION (suite)

Les placements à la juste valeur se détaillent selon les catégories suivantes :

	Au 31 décembre 2011	Au 31 décembre 2010	Au 1er janvier 2010
Placements à la juste valeur			
Placements à revenu fixe			
Unités de participation de portefeuilles spécialisés			
Valeurs à court terme	**316 567**	138 097	49 745
Obligations	**1 669 505**	1 591 707	1 486 094
Dettes immobilières	**315 806**	429 680	448 643
	2 301 878	2 159 484	1 984 482
Placements sensibles à l'inflation			
Unités de participation de portefeuilles spécialisés			
Obligations à rendement réel	**680 136**	367 996	184 528
Participation et infrastructures	**-**	-	282 491
Infrastructures	**273 078**	185 701	-
Immeubles	**1 171 870**	1 219 805	1 054 653
	2 125 084	1 773 502	1 521 672
Actions			
Unités de participation de portefeuilles spécialisés			
Actions canadiennes	**562 524**	537 740	496 065
Actions mondiales	**448 885**	344 761	-
Québec Mondial	**209 119**	411 312	624 764
Actions américaines couvert	**-**	-	12 398
Actions américaines	**283 486**	143 182	170 006
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et de l'Extrême-Orient (EAEO) couvert	**-**	-	237 077
Actions étrangères EAEO	**341 011**	316 284	-
Actions des marchés en émergence (ME)	**204 737**	212 616	339 937
Placements privés	**816 412**	997 617	689 477
	2 866 174	2 963 512	2 569 724
Placements à la juste valeur (solde à reporter)	**7 293 136**	6 896 498	6 075 878

12 | DÉPÔTS À PARTICIPATION (suite)

	Au 31 décembre 2011	Au 31 décembre 2010	Au 1er janvier 2010
Placements à la juste valeur (solde reporté)	**7 293 136**	6 896 498	6 075 878
Autres placements			
Unités de participation de portefeuilles spécialisés			
Fonds de couverture	**136 316**	177 530	235 976
Répartition de l'actif	**57 199**	29 555	23 485
Billets à terme adossés à des actifs (BTAA)	**(124 328)**	(128 817)	-
Quote-part de la moins-value non matérialisée liée aux BTAA	-	-	(251 172)
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	**(1 594)**	480	10 703
Instruments financiers dérivés			
Étrangers	**21**	60	-
	67 614	78 808	18 992
	7 360 750	6 975 306	6 094 870

Les dépôts à participation sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3.

13 | IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2011			2010		
	Terrain	Siège social [1]	Total	Terrain	Siège social [1]	Total
Coût						
Au 1er janvier	**5 700**	**86 871**	**92 571**	5 700	64 648	70 348
Acquisition	**405**	**11 391**	**11 796**	-	22 223	22 223
Au 31 décembre	**6 105**	**98 262**	**104 367**	5 700	86 871	92 571
Amortissements cumulés						
Au 1er janvier	-	**29 442**	**29 442**	-	27 875	27 875
Amortissements	-	**2 175**	**2 175**	-	1 567	1 567
Au 31 décembre	-	**31 617**	**31 617**	-	29 442	29 442
Valeur nette comptable au 31 décembre	**6 105**	**66 645**	**72 750**	5 700	57 429	63 129

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive du complexe du siège social à l'exception des aires communes où il détient 84,6 % des droits indivis. Des immobilisations corporelles d'une valeur de 143 000 $ au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 25 210 000 $, 1er janvier 2010 : 2 847 000 $), liées à l'agrandissement du siège social, ne sont pas amorties à ces dates. De ces montants, des immobilisations corporelles d'une valeur de 958 000 $ au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 6 441 000 $, 1er janvier 2010 : 2 847 000 $) sont inscrites dans le « Dû à la Société » à ces dates.

14 | DÛ À LA SOCIÉTÉ

Le montant dû à la Société est remboursable sur demande et il porte intérêt au taux mensuel moyen applicable à la marge de crédit dont dispose la Société auprès de la Caisse. Le taux de la marge de crédit est de 1,05 % au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 1,05 %, 1er janvier 2010 : 0,39 %).

15 | PASSIF ACTUARIEL

PRINCIPES ET MÉTHODE D'ÉVALUATION

Le passif actuariel représente le montant qui, en considérant les revenus de placements futurs, est suffisant pour couvrir le paiement des obligations relatives aux accidents survenus le ou avant le 31 décembre de l'exercice. Il est établi sur la base des pratiques actuarielles reconnues selon les normes de l'Institut Canadien des Actuaires. Le passif actuariel est constitué de plusieurs composantes d'indemnités ou de frais qui sont évaluées distinctement et qui font l'objet de regroupements aux fins de présentation des états financiers. Une projection explicite des montants à débourser, basée sur les hypothèses les plus probables de chacune des composantes, permet d'en déterminer le niveau.

La méthode d'évaluation de chaque composante du passif actuariel est déterminée de manière à refléter le type de composante ainsi que l'information historique et prospective disponible au moment de l'établissement du passif actuariel. À moins d'indication contraire, la méthode d'évaluation demeure la même d'une évaluation à l'autre.

Certaines composantes sont évaluées sur une base individuelle. La majorité des composantes relatives aux indemnités de remplacement du revenu sont établies selon le montant de la rente et un facteur de rente. Ce facteur varie selon l'âge, le sexe ainsi que les probabilités de mortalité et d'amélioration ou d'aggravation de l'état de la personne indemnisée.

15 | PASSIF ACTUARIEL (suite)

Certaines composantes sont évaluées sur la base de l'évolution des montants déboursés et / ou du nombre de personnes indemnisées, par année d'accident et par temps écoulé depuis l'accident. D'autres sont évaluées selon une approche globale de projection des montants à débourser combinée à une répartition par année d'accident basée sur des proportions historiques ou des études actuarielles.

HYPOTHÈSES

Les hypothèses sous-jacentes à la projection des montants à débourser de chacune des composantes sont établies sur la base de la meilleure estimation. Aucune marge explicite pour écarts défavorables n'est appliquée. Ces hypothèses comprennent notamment le taux d'actualisation et le taux d'inflation. Pour les composantes qui sont évaluées sur une base individuelle, ces hypothèses comprennent également les taux de mortalité et les taux de persistance de l'invalidité relativement aux indemnités de remplacement du revenu. Pour les composantes qui ne sont pas évaluées sur une base individuelle, ces hypothèses peuvent également comprendre le choix des périodes de référence dans le calcul des moyennes et le mode de reconnaissance des tendances observées, le profil moyen des personnes à indemniser, les taux de mortalité, les pourcentages moyens applicables aux indemnités maximales payables de même que les répartitions par année d'accident.

Toutes les hypothèses sont révisées au minimum une fois tous les trois ans afin de refléter les tendances récentes et les variations statistiques. Les hypothèses découlent principalement de l'expérience propre du Fonds d'assurance. Cependant, lorsque ces hypothèses se basent sur des données externes, elles sont ajustées afin de refléter l'expérience du Fonds d'assurance.

Les hypothèses du taux d'actualisation et du taux d'inflation sont établies conjointement selon une approche de taux de rendement réel. En tenant compte du contexte global du régime d'assurance et des normes de pratique actuarielle, l'hypothèse de taux de rendement réel est établie à 3,75 % (2010: 3,75 %). Ce taux a été établi en considérant les éléments d'actifs détenus par le Fonds d'assurance, le portefeuille de référence, la politique de placement, la situation monopolistique et la nature à long terme des engagements envers les personnes indemnisées. Les notions relatives à l'équité intergénérationnelle, au lissage des écarts à court terme par rapport à la tendance séculaire et à la stabilité en matière de tarification ont également été considérées.

Au 31 décembre 2011, le taux d'actualisation est établi à 5,825 % (31 décembre 2010 et 1er janvier 2010: 5,825 %).

Les différentes composantes d'indemnités sont revalorisées annuellement afin de refléter la variation de l'indice des prix à la consommation. Au 31 décembre 2011, le taux d'inflation est établi à 2,8 % pour l'année 2012 et à 2,0 % pour les années subséquentes (31 décembre 2010 et 1er janvier 2010: 2,0 %). Cependant, pour tenir compte des caractéristiques qui leur sont propres, certaines composantes sont évaluées avec une hypothèse d'inflation spécifique à long terme. Ces composantes et leur hypothèse sont les suivantes:

- Médicaments: 10 % jusqu'en 2015, décroissant de 1 % par la suite pour atteindre 3,5 % à long terme;
- Expertise médicale: 2,3 % en excédent du taux d'inflation;
- Centres de réadaptation: 0,8 % en excédent du taux d'inflation;
- Frais d'administration: 0,75 % en excédent du taux d'inflation;
- Composante longue durée du coût des services de santé pour les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD): 1,2 % en excédent du taux d'inflation;
- Composante longue durée du coût des services de santé pour les établissements de type ressource intermédiaire ou de type familial: 1,3 % en excédent du taux d'inflation.

15 | PASSIF ACTUARIEL (suite)

SENSIBILITÉ DES HYPOTHÈSES

Les analyses de sensibilité ci-dessous sont effectuées en fonction des hypothèses les plus significatives.

TAUX D'ACTUALISATION

L'effet d'une augmentation immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'actualisation entraînerait une baisse de 195 423 000 $ du passif actuariel et une hausse équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2010 : 201 257 000 $). L'effet d'une réduction immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'actualisation entraînerait une hausse de 205 470 000 $ du passif actuariel et une réduction équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2010 : 211 520 000 $).

TAUX D'INFLATION

L'effet d'une augmentation immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'inflation à long terme entraînerait une hausse de 202 068 000 $ du passif actuariel et une réduction équivalente du résultat net de l'exercice au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 207 831 000 $). L'effet d'une réduction immédiate et soutenue de 0,25 % du taux d'inflation à long terme entraînerait une baisse de 192 834 000 $ du passif actuariel et une hausse équivalente du résultat net de l'exercice au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 198 427 000 $).

PERSISTANCE DE L'INVALIDITÉ TEMPORAIRE

Au 31 décembre 2011, l'effet d'une augmentation (diminution) immédiate et soutenue de 10 % des durées d'invalidité, pour les personnes indemnisées recevant une indemnité de remplacement du revenu et dont l'état n'est pas encore consolidé, entraînerait une hausse (baisse) de 88 749 000 $ du passif actuariel et une réduction (hausse) équivalente du résultat net de l'exercice (31 décembre 2010 : 104 016 000 $).

15 | PASSIF ACTUARIEL (suite)

Composition du passif actuariel

	31 décembre 2011		
	Année courante	Années antérieures	Total
Accidentés, leurs mandataires et fournisseurs			
Remplacement du revenu	232 530	3 769 692	4 002 222
Décès	18 888	530 644	549 532
Préjudices non pécuniaires	101 659	301 305	402 964
Aide personnelle	35 362	967 850	1 003 212
Frais médicaux et paramédicaux	48 728	606 933	655 661
Frais de déplacement et de séjour	11 117	127 289	138 406
Information médicale	9 145	29 852	38 997
Adaptation de véhicules et de domiciles	4 721	85 634	90 355
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	9 639	53 722	63 361
Autres	3 471	21 098	24 569
Recours subrogatoires	(2 946)	(8 819)	(11 765)
	472 314	6 485 200	6 957 514
Réseau de la santé			
Coût des services de santé	33 494	377 658	411 152
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	1 590	201	1 791
Centres de réadaptation	34 207	65 158	99 365
	69 291	443 017	512 308
Frais d'administration	49 227	284 953	334 180
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	9 758	50 809	60 567
Total	600 590	7 263 979	7 864 569

15 | PASSIF ACTUARIEL (suite)

Composition du passif actuariel (suite)

	31 décembre 2010		
	Année courante	Années antérieures	Total
Accidentés, leurs mandataires et fournisseurs			
Remplacement du revenu	264 210	3 817 570	4 081 780
Décès	19 230	532 655	551 885
Préjudices non pécuniaires	106 346	321 227	427 573
Aide personnelle	37 060	944 095	981 155
Frais médicaux et paramédicaux	54 083	649 921	704 004
Frais de déplacement et de séjour	13 384	153 087	166 471
Information médicale	10 255	34 417	44 672
Adaptation de véhicules et de domiciles	4 701	84 250	88 951
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	9 410	54 169	63 579
Autres	3 524	20 727	24 251
Recours subrogatoires	(3 094)	(9 264)	(12 358)
	519 109	6 602 854	7 121 963
Réseau de la santé			
Coût des services de santé	58 059	414 958	473 017
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	1 714	216	1 930
Centres de réadaptation	34 703	64 080	98 783
	94 476	479 254	573 730
Frais d'administration	51 694	281 312	333 006
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	10 417	54 117	64 534
Total	675 696	7 417 537	8 093 233

15 | PASSIF ACTUARIEL (suite)

Composition du passif actuariel (suite)

	1er janvier 2010		
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**
Accidentés, leurs mandataires et fournisseurs			
Remplacement du revenu	283 551	3 856 021	4 139 572
Décès	22 215	535 667	557 882
Préjudices non pécuniaires	108 120	323 419	431 539
Aide personnelle	41 220	942 960	984 180
Frais médicaux et paramédicaux	51 898	564 390	616 288
Frais de déplacement et de séjour	13 803	155 691	169 494
Information médicale	10 816	36 116	46 932
Adaptation de véhicules et de domiciles	4 846	93 219	98 065
Réintégration sociale, scolaire et professionnelle	7 530	51 946	59 476
Autres	4 356	21 763	26 119
Recours subrogatoires	(2 747)	(8 343)	(11 090)
	545 608	6 572 849	7 118 457
Réseau de la santé			
Coût des services de santé	46 835	392 859	439 694
Centres hospitaliers spécialisés en traumatologie	1 801	448	2 249
Centres de réadaptation	36 994	75 855	112 849
	85 630	469 162	554 792
Frais d'administration	51 797	324 933	376 730
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	9 957	51 687	61 644
Total	692 992	7 418 631	8 111 623

15 | PASSIF ACTUARIEL (suite)

ÉVOLUTION DU PASSIF ACTUARIEL

L'évolution du passif actuariel représente l'augmentation (la diminution) du passif actuariel entre l'exercice courant et l'exercice précédent.

	2011	2010
Solde au début	**8 093 233**	8 111 623
Variation du passif actuariel		
Année courante		
Augmentation liée aux accidents de l'année courante	**600 590**	675 696
Années antérieures		
Baisse attendue résultant de l'indemnisation au cours de l'exercice basée sur l'évaluation précédente	**(476 999)**	(479 610)
Écarts d'expérience [1]		
Économiques	**54 262**	(22 598)
Non économiques	**(272 605)**	(149 295)
	(218 343)	(171 893)
Modifications aux méthodes et aux hypothèses actuarielles [2]		
Remplacement du revenu	**(16 728)**	-
Aide personnelle	**-**	(9 698)
Frais médicaux et paramédicaux	**(15 584)**	21 652
Frais de déplacement et de séjour	**(38 352)**	-
Adaptation de véhicules et de domiciles	**-**	(10 091)
Coût des services de santé	**(61 145)**	-
Frais de gestion	**-**	(40 364)
Autres	**(2 103)**	(4 082)
	(133 912)	(42 583)
Total années antérieures	**(829 254)**	(694 086)
Variation du passif actuariel	**(228 664)**	(18 390)
Solde à la fin	**7 864 569**	8 093 233

(1) Les écarts d'expérience sont obtenus en évaluant l'impact des résultats de l'exercice sur le passif actuariel attendu, tel que déterminé à l'exercice précédent.

Les écarts d'expérience économiques de l'exercice résultent de l'impact du taux d'inflation au 1er janvier de l'exercice suivant la date d'évaluation par rapport au taux d'inflation attendu ainsi que de l'entrée en vigueur de nouvelles règles fiscales, le cas échéant. Au 1er janvier 2012, le taux d'inflation est de 2,8 % (1er janvier 2011 : 1,7 %) par rapport au taux d'inflation attendu de 2,0 %.

Les écarts d'expérience non économiques résultent de l'impact des montants versés et du nombre de personnes indemnisées au cours de l'exercice par rapport à ceux attendus.

(2) Les écarts découlant des modifications aux méthodes et aux hypothèses actuarielles résultent de la révision des méthodes actuarielles d'évaluation et des hypothèses actuarielles.

15 | PASSIF ACTUARIEL (suite)

ÉVOLUTION DU COÛT D'INDEMNISATION

Le coût d'une année d'accident représente la valeur actualisée de l'ensemble des montants déboursés et des montants à débourser (passif actuariel) de cette même année d'accident.

	2007	2008	2009	2010	2011
Coût présenté initialement (1)	**1 068 499**	**958 219**	**919 227**	**916 414**	**862 794**
Montants déboursés cumulatifs					
Dans l'année d'accident	257 477	256 259	248 094	262 308	**281 897**
Un an après	466 754	465 979	449 906	**474 512**	
Deux ans après	593 656	579 396	**559 398**		
Trois ans après	668 301	**644 835**			
Quatre ans après	**714 778**				
Passif actuariel au 31 décembre	**314 736**	**334 324**	**351 082**	**443 631**	**600 590**
Coût révisé					
Un an après	998 114	938 949	881 766	**868 141**	
Deux ans après	963 945	919 549	**839 472**		
Trois ans après	944 294	**883 313**			
Quatre ans après	**910 504**				
Effet de l'actualisation (2)					
Passif actuariel	(70 787)	(60 098)	(46 336)	(36 120)	(16 763)
Montants déboursés cumulatifs	(48 223)	(35 748)	(24 672)	(13 882)	(2 930)
Excédent du coût initial par rapport au coût révisé	**157 995**	**74 906**	**79 755**	**48 273**	
Portion du coût révisé à débourser (3)	**26,8%**	**31,0%**	**36,3%**	**46,9%**	**67,7%**

(1) Le coût est évalué à la date moyenne d'accident, au taux d'actualisation du passif actuariel.

(2) Cet effet résulte de l'actualisation à la date moyenne de l'accident.

(3) Ce ratio correspond à la somme du passif actuariel au 31 décembre et de l'effet de l'actualisation sur le passif actuariel, divisée par le coût révisé.

16 | GESTION DU CAPITAL

POLITIQUE DE CAPITALISATION

La politique de capitalisation du Fonds d'assurance, adoptée en août 2011, a été établie conformément au respect des obligations de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec relativement à la situation financière du Fonds d'assurance.

Dans la politique de capitalisation, la Société a adopté les principes suivants:

- viser la pleine capitalisation, c'est-à-dire garantir le paiement de toutes les indemnités présentes et futures auxquelles les victimes d'un accident automobile ont droit, de même que les frais de gestion futurs inhérents;
- favoriser l'équité entre les catégories et les générations de cotisants afin que la contribution au Fonds d'assurance de chaque cotisant représente son risque;
- amortir les gains et les pertes sur un horizon raisonnable afin d'établir un équilibre entre la stabilité des contributions d'assurance et la solidité financière du Fonds d'assurance;
- promouvoir les bons comportements routiers et dissuader les comportements risqués.

Ces principes s'ajoutent à celui de plein financement, c'est-à-dire la suffisance des montants perçus pour couvrir les coûts d'une année d'accident au moyen de la tarification des contributions d'assurance, tel que prévu à l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.

La politique de capitalisation prévoit principalement les modalités suivantes:

- Amortissement du déficit cumulé du 31 décembre 2010:

  Le déficit cumulé du 31 décembre 2010, au montant de 1 572 979 000 $, porte intérêt au taux d'actualisation du passif actuariel et est progressivement éliminé au moyen des affectations et des contributions suivantes, lesquelles cessent d'être applicables dès l'élimination de ce déficit:

  - gains d'expérience de l'année courante pour les exercices 2011 à 2013; et
  - contributions uniformes pour les classes de permis de conduire et d'immatriculation, mises en application progressivement à compter de 2012 et indexées par la suite, tel que prévu selon le Règlement sur les contributions d'assurance de la Loi sur l'assurance automobile du Québec (L.R.Q. c. A-25 r. 3.).

- Amortissement des gains et des pertes annuels à compter de 2011:
  - amortir sur une période de dix ans, avec intérêts, le solde non amorti des excédents (déficits) cumulés relatifs aux gains et aux pertes économiques;
  - amortir sur une période de trois ans, avec intérêts, le solde non amorti des excédents (déficits) cumulés relatifs aux gains et aux pertes d'expérience des années courantes non affectés au déficit cumulé du 31 décembre 2010;
  - amortir sur une période de dix ans, avec intérêts, le solde non amorti des excédents (déficits) cumulés relatifs aux gains et aux pertes d'expérience des années antérieures.
- Lors d'une situation jugée de nature exceptionnelle, le conseil d'administration de la Société peut convenir des paramètres d'amortissement à appliquer.
- Le processus tarifaire de révision des contributions d'assurance est effectué au moins une fois tous les trois ans.

Au 31 décembre 2011, le niveau de capitalisation est de 89 % (2010: 82 %) et le niveau de financement de l'exercice est de 139 % (2010: 122 %).

16 | GESTION DU CAPITAL (suite)

L'évolution des excédents (déficits) cumulés, présentée ci-dessous, permet de suivre l'application de la politique de capitalisation en vigueur depuis le 1er janvier 2011.

	2011				
		Excédent (déficit) cumulé lié aux gains (pertes)			
	Solde du déficit cumulé du 31 décembre 2010	économiques	d'expérience des années courantes	d'expérience des années antérieures	Total
SOLDE AU DÉBUT	**(1 572 979)**	-	-	-	**(1 572 979)**
Résultat relatif à l'application de la politique de capitalisation					
Intérêts sur déficit cumulé	(91 625)	-	-	-	(91 625)
	(91 625)	-	-	-	(91 625)
Excédent (déficit) relatif à l'exercice courant	-	(71 565)	342 536	463 238	734 209
Résultat net et résultat global	(91 625)	(71 565)	342 536	463 238	642 584
Affectation des excédents	342 536 (1)	-	(342 536)	-	-
	250 911	(71 565)	-	463 238	642 584
SOLDE À LA FIN	(1 322 068)	(71 565)	-	463 238	(930 395)

(1) L'affectation au solde du déficit cumulé du 31 décembre 2010 de l'excédent relatif aux gains d'expérience de l'année courante 2011 découle des modalités de la politique de capitalisation.

L'obligation légale de financement de l'année courante, telle que définie à la note 1, est respectée. Les contributions d'assurance actuelles de même que les contributions d'assurance du règlement publié en janvier 2012 ont été établies sur une base de plein financement.

L'obligation légale de pleine capitalisation, telle que définie à la note 1, est respectée. En date du 31 décembre 2011, la valeur actuarielle des cotisations futures qui seront spécifiquement affectées au solde du déficit cumulé du 31 décembre 2010 est suffisante pour amortir ce solde, et ce, en n'excédant pas la période maximale de 15 ans.

17 | PASSIFS ÉVENTUELS

Dans le cours normal de ses activités, la Société est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires pour le Fonds d'assurance. La direction est d'avis qu'une provision adéquate a été constituée à l'égard des déboursés qui pourraient découler de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Fonds d'assurance.

18 | OPÉRATIONS ENTRE PARTIES LIÉES

Le Fonds d'assurance est lié à la Société, qui en est le fiduciaire. Les opérations avec la Société sont comptabilisées à la juste valeur et sont présentées dans le corps même des états financiers.

19 | GESTION DES RISQUES FINANCIERS

La direction a mis en place des politiques et procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers.

La Société s'est dotée d'une politique de placement qui encadre les activités de placement de la Caisse. Cette politique a pour but de permettre à la Société de contribuer à l'atteinte de la pleine capitalisation du Fonds d'assurance, à l'aide d'une allocation d'actif optimale qui tient compte des objectifs et spécificités propres à celui-ci, soit :

- de réduire la volatilité de l'écart entre l'actif et le passif du Fonds d'assurance, tout en minimisant les contributions d'assurance pour un niveau de risque acceptable;
- de prendre en compte les placements sensibles à l'inflation, considérant l'impact qu'a cette dernière sur le passif actuariel;
- de diminuer l'exposition au risque d'évènements conduisant à des pertes financières majeures à moyen terme;
- d'adopter une approche dynamique de gestion de l'actif à l'aide d'une révision annuelle de son allocation optimale.

La politique établit également un portefeuille de référence qui indique l'allocation cible de l'actif du Fonds d'assurance entre les divers portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse ainsi que des bornes minimales et maximales.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placement. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement pour chaque portefeuille spécialisé. La politique d'investissement définit la philosophie, le type de gestion, l'univers de placement, l'indice de référence, l'objectif de valeur ajoutée et l'encadrement de risque, qui comprend notamment des limites de concentration. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

RISQUE DE MARCHÉ

Dépôts à participation

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. Cette valeur est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base, de même que par leur volatilité. Le risque provient de la volatilité du prix d'un instrument financier, laquelle découle de la volatilité de ces variables de marché.

Le portefeuille de référence établit la répartition cible à long terme par catégorie d'actifs ainsi que les bornes minimales et maximales permises. Ces dernières tiennent compte des positions prises au comptant et en instruments financiers dérivés. Le portefeuille de référence inclut également le niveau d'exposition cible aux devises étrangères. La proportion des catégories d'actifs composant le portefeuille de référence du Fonds d'assurance détermine le niveau d'exposition au risque de marché.

19 | GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

Au 31 décembre 2011, le portefeuille de référence du Fonds d'assurance ainsi que les bornes minimales et maximales, en pourcentage des placements à la juste valeur, sont les suivants:

	Borne minimale	Portefeuille de référence	Borne maximale
	%	%	%
Revenu fixe			
Valeurs à court terme	0,0	1,0	5,0
Obligations	15,0	23,0	35,0
Dettes immobilières	2,0	6,0	9,0
	22,0	30,0	47,0
Placements sensibles à l'inflation			
Obligations à rendement réel	0,0	9,2	12,2
Infrastructures	2,0	4,0	6,0
Immeubles	10,0	15,0	18,0
	20,2	28,2	36,2
Actions			
Actions canadiennes	5,0	8,9	15,0
Actions mondiales	0,0	5,0	10,0
Québec Mondial	0,0	3,2	6,2
Actions américaines	0,0	3,7	10,0
Actions étrangères de l'Europe, de l'Australasie et de l'Extrême-Orient (EAEO)	0,0	5,0	10,0
Actions de marchés en émergence (ME)	0,0	3,0	6,0
Placements privés	8,0	11,0	14,0
	29,8	39,8	49,8
Autres placements			
Fonds de couverture	0,0	2,0	4,0
		100,0	
Exposition aux devises			
Exposition à la devise américaine	0,7	5,8	10,7
Exposition aux devises EAEO	2,0	7,0	12,0

Au niveau de la Caisse, le risque de marché est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir un portefeuille, selon un niveau de confiance déterminé et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée selon un niveau de confiance de 99 % et sur une période d'exposition d'une année. Ainsi, la VaR calculée par la Caisse présente le niveau de perte qu'un portefeuille devrait atteindre ou dépasser dans 1 % des cas. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument détenu dans ses portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le fonds particulier.

19 | GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. Cette méthode se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 500 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs. Avant le 31 décembre 2010, la Caisse utilisait un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 300 jours dans son calcul de la VaR.

Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, est la résultante du risque des indices de référence associé aux catégories d'actif qui composent le portefeuille de référence et le portefeuille réel.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le fonds particulier. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du fonds particulier pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence, le risque actif et le risque absolu du fonds particulier sont mesurés régulièrement par la Caisse.

Au 31 décembre 2011, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 307, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1 500 jours, sont respectivement de 29,1 % et de 4,1 % (31,8 % et 4,6 % en 2010).

Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds d'assurance est investi dans des portefeuilles spécialisés, ce fonds est indirectement exposé au risque de change, d'intérêt ou de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure globale de la VaR. Seule l'exposition directe au risque de change découlant des instruments financiers de ce fonds est présentée ci-après.

Par ailleurs, la Caisse mentionne dans ses états financiers des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises pour les BTAA. La quote-part de ces garanties attribuée au fonds particulier 307 s'élève à 304 285 000 $ au 31 décembre 2011 (31 décembre 2010 : 304 285 000 $, 1er janvier 2010 : 319 087 000 $).

RISQUE DE CHANGE

Dépôts à participation

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse sont couverts en tout ou en partie contre le risque de change, à l'exception des portefeuilles spécialisés suivants : Actions américaines, Actions EAEO, Actions mondiales et Actions des marchés en émergence. Les stratégies de superposition de devises sont employées par la Caisse pour compléter l'exposition désirée aux placements libellés dans la devise américaine et dans les devises des pays de la zone EAEO. Ces stratégies consistent en des positions en instruments financiers dérivés sur la devise américaine et sur les devises des pays de la zone EAEO, notamment par des achats et des ventes de contrats de change à terme. Au 31 décembre 2011, la juste valeur des contrats de change à terme dont l'échéance est inférieure à un an est de 21 000 $ (2010 : 60 000 $). Le montant nominal des achats de ces contrats de change est de 12 543 000 $ (2010 : 4 603 000 $) et de 15 674 000 $ pour les ventes (2010 : 4 000 000 $) pour un total de 28 217 000 $ (2010 : 8 603 000 $).

Le Fonds d'assurance, par sa politique de placement, fixe les positions de référence sur la devise américaine et sur les devises des pays de la zone EAEO, ainsi que les bornes minimales et maximales permises.

19 | GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

RISQUE DE TAUX D'INTÉRÊT

Autres actifs et passifs financiers

Les dépôts à vue (dépôts à découvert) et le dû à la Société portent intérêt à taux variable. Il en résulte un risque de flux de trésorerie quant aux intérêts qui seront encaissés ou versés relativement à ces actifs et passifs financiers. L'effet net, tant sur ces actifs (excluant les dépôts à participation) que sur ces passifs financiers, d'une augmentation (réduction) immédiate et soutenue de 0,25 % des taux d'intérêt est d'augmenter (réduire) les charges d'intérêts de 70 000 $ (2010 : 47 000 $).

RISQUE DE CONCENTRATION

Dépôts à participation

La concentration du risque de marché survient lorsque des investissements ne sont pas diversifiés ou lorsqu'ils sont effectués auprès de la même entité. La concentration du risque de marché du Fonds d'assurance découle de son obligation légale d'investir exclusivement auprès de la Caisse, selon l'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, s'exposant ainsi au cadre de référence de gestion d'un unique gestionnaire et dont les effets se répercutent sur plusieurs portefeuilles spécialisés.

RISQUE DE CRÉDIT

Dépôts à participation

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de la juste valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur, un garant ou une contrepartie ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se dégrader. Le risque de crédit provient notamment des titres à revenus fixes, des instruments financiers dérivés, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés.

L'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds d'assurance est investi dans des portefeuilles spécialisés, ce fonds est indirectement exposé au risque de crédit. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers dérivés de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Par ailleurs, tous les instruments financiers détenus directement par le fonds particulier sont transigés avec la Caisse, laquelle bénéficie d'une cote de crédit AAA.

19 | GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

RISQUE DE CRÉDIT (SUITE)

Autres actifs et passifs financiers

Le Fonds d'assurance est exposé à un risque de crédit à l'égard de sommes à recouvrer. Les créances du Fonds d'assurance sont constituées des sommes à recouvrer de particuliers ayant reçu des paiements d'indemnisation en trop. Le Fonds d'assurance évalue périodiquement les pertes probables sur ses créances et constitue une provision pour créances irrécouvrables selon les tendances historiques. La valeur comptable des créances représente l'exposition maximale du Fonds d'assurance au risque de crédit.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit au 31 décembre:

	2011		
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis:			
Moins de 1 an	**5 178**	**1 294**	**3 884**
1 à 2 ans	**2 828**	**1 838**	**990**
2 à 3 ans	**1 802**	**1 532**	**270**
Plus de 3 ans	**8 602**	**8 460**	**142**
	18 410	**13 124**	**5 286**

	2010		
	Valeur brute	**Provision**	**Valeur nette**
Surpayés d'indemnisation, en souffrance depuis:			
Moins de 1 an	4 338	1 085	3 253
1 à 2 ans	2 158	1 402	756
2 à 3 ans	1 585	1 347	238
Plus de 3 ans	7 975	7 837	138
	16 056	**11 671**	**4 385**

L'évolution de la provision pour créances irrécouvrables se détaille comme suit:

	2011	**2010**
Solde au début	**11 671**	11 390
Provision comptabilisée au cours de l'exercice	**2 972**	2 471
Reprise de provision	**(1 519)**	(2 190)
Solde à la fin	**13 124**	11 671

19 | GESTION DES RISQUES FINANCIERS (suite)

RISQUE DE LIQUIDITÉ

Dépôts à participation

L'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que les dépôts à participation sont investis dans des portefeuilles spécialisés, le fonds particulier du Fonds d'assurance est indirectement exposé au risque de liquidité, c'est-à-dire le risque que les portefeuilles spécialisés ne soient pas en mesure de respecter leurs engagements. Seule l'exposition directe aux risques découlant des instruments financiers dérivés de ce fonds est présentée. L'exposition de la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

Déboursés associés au passif actuariel et aux autres passifs

Le risque de liquidité représente l'éventualité que l'entité ne soit pas en mesure de respecter en permanence ses engagements sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

La direction de la Société gère ce risque conformément à sa politique et à ses principes en matière de trésorerie et d'exploitation. Le Fonds d'assurance dispose de placements et de dépôts à découvert qui lui permettent de respecter en permanence ses engagements. La direction de la Société estime, en se fondant sur les flux de trésorerie antérieurs et en tenant compte de la révision des contributions d'assurance, que les flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles du Fonds d'assurance continueront de procurer les liquidités nécessaires afin qu'il puisse acquitter ses obligations à mesure qu'arrive leur échéance.

La projection des montants à débourser, non actualisés, associés au passif actuariel et aux autres passifs au 31 décembre 2011 sont présentés dans le tableau suivant.

	2012	2013	2014	2015	2016 et plus	Total
Déboursés associés au passif actuariel						
Indemnités	826 456	666 089	574 496	531 214	14 531 869	17 130 124
Frais d'administration	63 136	44 555	33 919	27 872	505 397	674 879
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	11 950	11 800	10 460	8 518	35 112	77 840
	901 542	**722 444**	**618 875**	**567 604**	**15 072 378**	**17 882 843**
Déboursés associés aux autres passifs						
Charges à payer et frais courus						
Gouvernement du Québec	4 334	-	-	-	-	4 334
Autres	370	-	-	-	-	370
Dû à la Société	49 548	-	-	-	-	49 548
	54 252	**-**	**-**	**-**	**-**	**54 252**
	955 794	**722 444**	**618 875**	**567 604**	**15 072 378**	**17 937 095**

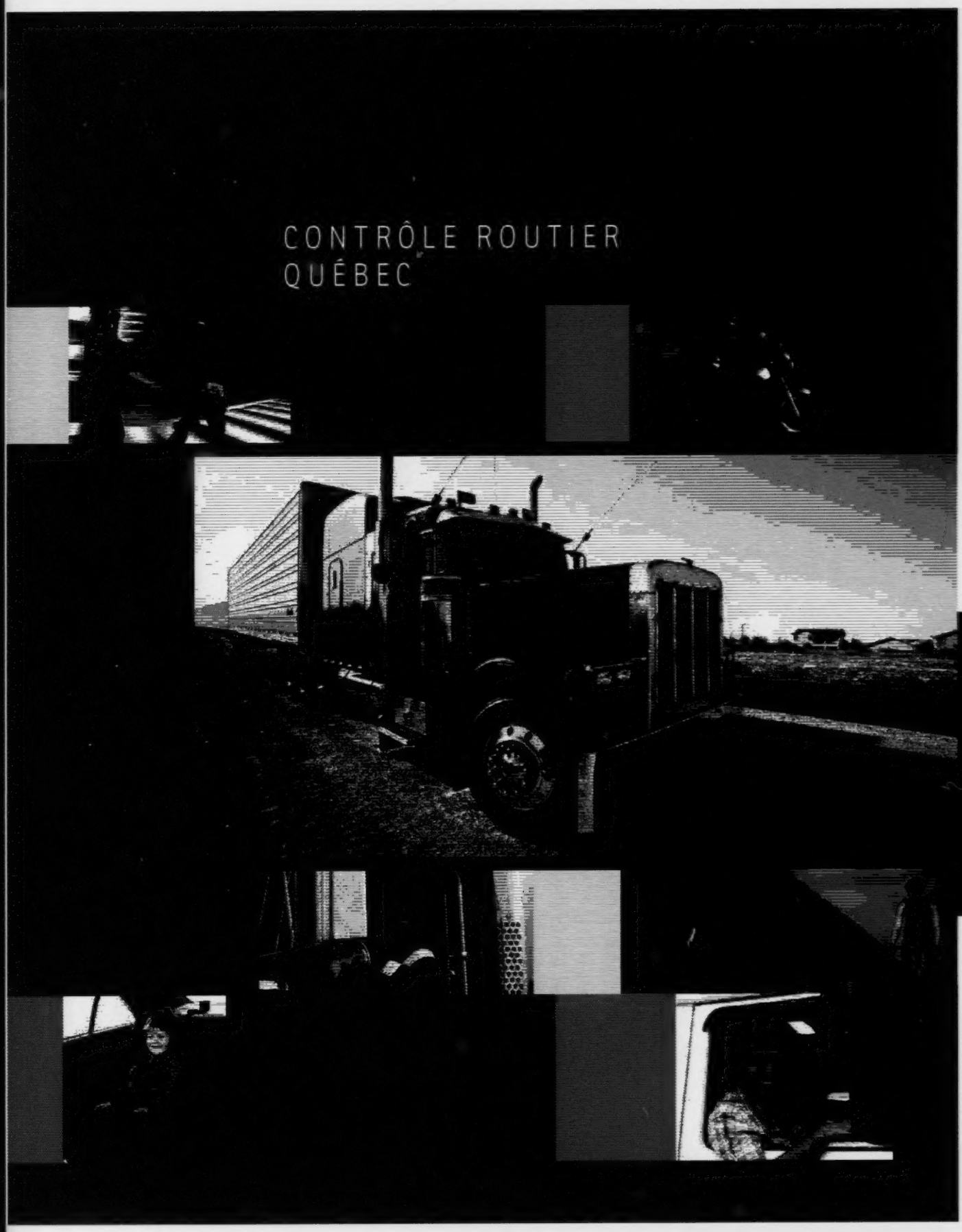
20 | GESTION DU RISQUE D'ASSURANCE

Le risque lié à l'indemnisation représente le risque de pertes financières découlant de l'expérience défavorable liée à l'indemnisation et aux charges du Fonds d'assurance, c'est-à-dire le risque que les actifs soient insuffisants pour couvrir le paiement des obligations du Fonds d'assurance. Sur le plan du financement d'une nouvelle année d'accident, il représente le risque d'insuffisance des contributions d'assurance pour couvrir le paiement des obligations de cette même année d'accident.

Les principaux facteurs contribuant à accroître ces risques sont le bilan routier, les événements catastrophiques, les pratiques relatives à l'administration et au traitement des dossiers des personnes indemnisées de même que les modifications législatives ou les jugements légaux.

La Société gère ces risques par un processus continu d'évaluation et de révision de ses pratiques administratives et par les efforts qu'elle consacre à la prévention et à la promotion de la sécurité routière. Les impacts financiers résultant de ces risques sont gérés par l'application de la politique de capitalisation; toute perte d'expérience est amortie au moyen de contributions d'assurance de capitalisation, qui s'ajoutent aux contributions d'assurance de financement et dont les modalités sont prévues à la politique de capitalisation.

CONTRÔLE ROUTIER
QUÉBEC



Message du vice-président au contrôle routier 129

Contrôle routier Québec 130

La mission 130
La vision 131
Les valeurs 131
Les axes d'intervention prioritaires 131
Le comité consultatif de Contrôle routier Québec 132

Le Plan d'action 2011 133

Les résultats à l'égard du plan d'action 2011 136

Le traitement des plaintes régies par le code de déontologie des policiers du Québec 144

La gestion des ressources humaines et financières 145

L'organigramme au 31 décembre 2011 147

MESSAGE
DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER

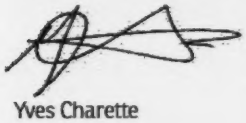
C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion 2011 de Contrôle routier Québec. Nos résultats témoignent de notre engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques 2010-2012, par un suivi rigoureux de notre plan d'action. Ce rapport fait également état de la réalisation de nos actions, qui convergent toutes vers l'objectif visant la sécurité des usagers de la route, la protection des infrastructures et l'équité concurrentielle.

Une meilleure compréhension et un meilleur ciblage des problématiques liées au transport, le tout intégré à des stratégies opérationnelles améliorées, nous auront permis de nous rapprocher encore davantage de nos objectifs. L'ensemble des réalisations de Contrôle routier Québec est rendu possible grâce à la participation et à la collaboration de son personnel et de ses partenaires indispensables que sont l'industrie du transport des personnes et des biens, les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, ainsi que les corps policiers.

Les actions et les gestes posés sont en concordance avec les attentes à l'égard de la gestion des dépenses publiques et du développement durable. Contrôle routier Québec multiplie et améliore chaque année les moyens de mieux se faire connaître auprès de l'ensemble de la population. Nous comptons ainsi conscientiser les citoyens et les informer sur l'étendue de notre apport en sécurité routière pour faire en sorte que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde. À cet effet, c'est avec fierté que nous dévoilerons, en début d'année 2012, le nouveau visuel de Contrôle routier Québec et procéderons à la mise en ligne du site Web.

Je tiens à remercier tous les employés de leur engagement, de leur ouverture d'esprit et de leur constance, sans lesquels Contrôle routier Québec n'aurait pu grandir et devenir ce qu'il est aujourd'hui en matière de transport des personnes et des biens.

Le vice-président au contrôle routier au 31 décembre 2011,



Yves Charette

Québec, janvier 2012

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Contrôle routier Québec intervient en sécurité routière et en protection des infrastructures routières et voit au maintien de l'équité concurrentielle. Ainsi, cette agence rattachée à la Société de l'assurance automobile du Québec joue un rôle essentiel au sein de la société québécoise.

Contrôle routier Québec voit à l'application d'une partie ou de la totalité des dispositions des lois énumérées ci-dessous et de leurs règlements:

- Le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2);
- Le Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46);
- Le Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1);
- La Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25);
- La Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12);
- La Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01);
- La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3);
- La Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1);
- La Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.R.C. 1996, c. 19);
- La Loi sur les transports routiers (L.R.C. 1985, c. 29 3e suppL.)[19];
- La Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., c. Q-2).

En plus de sa mission, Contrôle routier Québec a également le mandat de veiller au contrôle de qualité du réseau de mandataires et du programme d'entretien préventif ainsi que d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes concernés tout en favorisant un contrôle accru sur tout le territoire.

LA MISSION

Contrôle routier Québec a pour mission d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens ainsi que de prévenir et de réprimer les infractions aux lois et aux règlements régissant cette industrie du transport et à toutes autres lois édictées par le gouvernement, afin :

- d'améliorer la sécurité des usagers de la route;
- d'assurer la protection du réseau routier;
- de veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Contrôle routier Québec favorise le partenariat avec les instances gouvernementales, la population, les personnes ou organismes impliqués dans le domaine du transport des personnes et des biens ainsi que les autres agences ou services impliqués dans l'application de la loi.

19 Il s'agit du titre abrégé de la Loi. Le titre complet se lit : Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (Loi de 1987 sur les transports routiers).

LA VISION

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnue comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens et comme un acteur indispensable, afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

LES VALEURS

L'ENGAGEMENT

Chaque personne contribue à la réalisation de la mission, est solidaire dans l'action et collabore avec ses collègues pour relever les défis. Chacun fait preuve de courage pour choisir, s'adapter, changer et agir au profit du service public

LA RIGUEUR

Chacun s'assure de rendre les services ou de livrer les produits attendus avec professionnalisme et intégrité. Chaque personne est responsable de produire des résultats de qualité au meilleur coût tout en étant équitable envers la clientèle.

LA COHÉRENCE

Les actions et gestes posés sont en concordance avec les engagements pris et les messages communiqués. Chacun exerce ses responsabilités et fait ses choix en se souciant de leur impact sur l'organisation et sur la population.

LE RESPECT

Chacun est responsable de créer et de maintenir la confiance avec la population, les partenaires et ses collègues. Chaque personne fait preuve de transparence, d'écoute, de reconnaissance et d'ouverture à la différence.

LES AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

LA PRÉVENTION ET LA SENSIBILISATION

Contrôle routier Québec encourage et favorise des comportements respectueux des lois et des règlements, et appuie l'industrie du transport des personnes et des biens dans la recherche de solutions afin d'agir sur les causes de la délinquance pour diminuer les risques reliés à l'usage de la route.

LA COMMUNICATION

Contrôle routier Québec désire renseigner les transporteurs, les partenaires, les citoyens et les employés pour favoriser l'échange d'information afin de résoudre les problèmes, d'assurer le suivi des actions et de maintenir une relation de confiance, notamment par l'entremise de tables de concertation régionales et du comité consultatif.

L'APPLICATION DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

Contrôle routier Québec doit appliquer des stratégies de contrôle afin d'agir sur des situations ou des comportements à risque en appliquant des mesures pénales ou limitatives.

LA RECHERCHE

Contrôle routier Québec analyse son environnement et celui de l'industrie afin de cerner efficacement les enjeux et de déployer de meilleures pratiques.

LE COMITÉ CONSULTATIF DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Dans le but d'améliorer ses pratiques sur le terrain et de se rapprocher de ses partenaires, Contrôle routier Québec s'est doté d'un comité consultatif formé de représentants de l'industrie et des milieux municipal et gouvernemental. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2011, le comité consultatif s'est réuni à quatre reprises.

Ce comité, présidé par M. Yves Charette, vice-président à Contrôle routier Québec, est composé des personnes suivantes au 31 décembre 2011:

M. Daniel Allard, inspecteur-chef, Service de police de la Ville de Montréal;

M. Joseph Bavota, directeur général, Association des mandataires en vérification mécanique du Québec;

M^me^ Julie Bédard, directrice, Direction stratégique, Contrôle routier Québec, SAAQ;

M. Pierre Bourgeois, mandataire en sécurité routière, Association des directeurs de police du Québec;

M. Réjean Breton, président, Association des professionnels du dépannage du Québec;

M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;

M. Benoît Cayouette, directeur, Direction du transport routier des marchandises, ministère des Transports du Québec;

M. René Desaulniers, chef du Service du transport routier, Vice-présidence à la sécurité routière, SAAQ;

M. Marcel Édoin, président, Travailleurs et travailleuses autonomes du Québec;

M. Nicolas Fortin, directeur adjoint, Conseil de l'industrie forestière du Québec;

M^me^ Geneviève Frenette, conseillère aux entreprises, Association des propriétaires d'autobus;

M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machineries lourdes du Québec;

M. Florien Lafage, ingénieur, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;

M. Paul Leduc, lieutenant, Service de la sécurité des réseaux de transport, Sûreté du Québec;

M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;

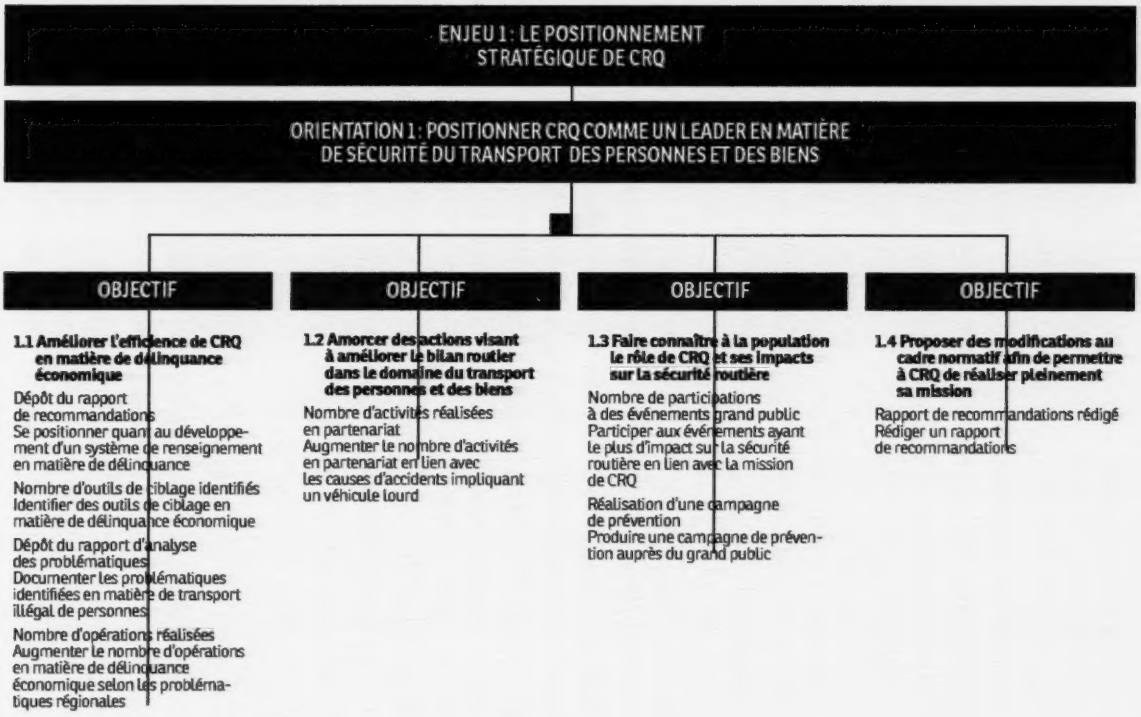
M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;

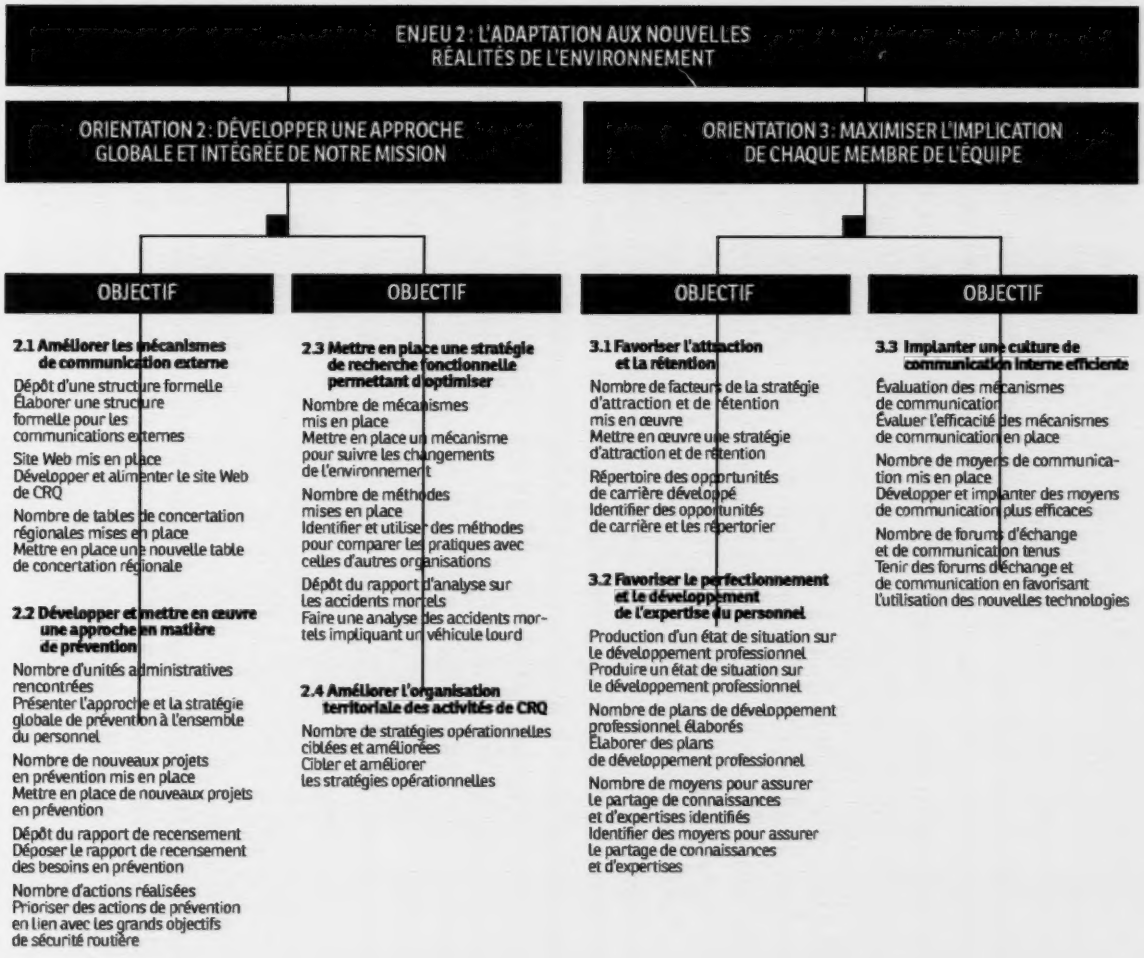
M. Guy Mailhot, directeur, Commission des transports du Québec;

M. Yves Marchand, président, Transport Eastern;

M^me^ Antoinette Tannous, commissaire IFTA, Direction régionale de la vérification des entreprises, Revenu Québec

LE PLAN D'ACTION 2011




ENJEU 2 : L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT
ORIENTATION 2 : DÉVELOPPER UNE APPROCHE GLOBALE ET INTÉGRÉE DE NOTRE MISSION
ORIENTATION 3 : MAXIMISER L'IMPLICATION DE CHAQUE MEMBRE DE L'ÉQUIPE
OBJECTIF
OBJECTIF
OBJECTIF
OBJECTIF
2.1 Améliorer les mécanismes de communication externe
Dépôt d'une structure formelle
Élaborer une structure formelle pour les communications externes
Site Web mis en place
Développer et alimenter le site Web de CRQ
Nombre de tables de concertation régionales mises en place
Mettre en place une nouvelle table de concertation régionale
2.2 Développer et mettre en œuvre une approche en matière de prévention
Nombre d'unités administratives rencontrées
Présenter l'approche et la stratégie globale de prévention à l'ensemble du personnel
Nombre de nouveaux projets en prévention mis en place
Mettre en place de nouveaux projets en prévention
Dépôt du rapport de recensement
Déposer le rapport de recensement des besoins en prévention
Nombre d'actions réalisées
Prioriser des actions de prévention en lien avec les grands objectifs de sécurité routière
2.3 Mettre en place une stratégie de recherche fonctionnelle permettant d'optimiser
Nombre de mécanismes mis en place
Mettre en place un mécanisme pour suivre les changements de l'environnement
Nombre de méthodes mises en place
Identifier et utiliser des méthodes pour comparer les pratiques avec celles d'autres organisations
Dépôt du rapport d'analyse sur les accidents mortels
Faire une analyse des accidents mortels impliquant un véhicule lourd
2.4 Améliorer l'organisation territoriale des activités de CRQ
Nombre de stratégies opérationnelles ciblées et améliorées
Cibler et améliorer les stratégies opérationnelles
3.1 Favoriser l'attraction et la rétention
Nombre de facteurs de la stratégie d'attraction et de rétention mis en œuvre
Mettre en œuvre une stratégie d'attraction et de rétention
Répertoire des opportunités de carrière développé
Identifier des opportunités de carrière et les répertorier
3.2 Favoriser le perfectionnement et le développement de l'expertise du personnel
Production d'un état de situation sur le développement professionnel
Produire un état de situation sur le développement professionnel
Nombre de plans de développement professionnel élaborés
Élaborer des plans de développement professionnel
Nombre de moyens pour assurer le partage de connaissances et d'expertises identifiés
Identifier des moyens pour assurer le partage de connaissances et d'expertises
3.3 Implanter une culture de communication interne efficiente
Évaluation des mécanismes de communication
Évaluer l'efficacité des mécanismes de communication en place
Nombre de moyens de communication mis en place
Développer et implanter des moyens de communication plus efficaces
Nombre de forums d'échange et de communication tenus
Tenir des forums d'échange et de communication en favorisant l'utilisation des nouvelles technologies

ENJEU 3 : LA CAPACITÉ DE FINANCEMENT DES SERVICES DE CRQ

ORIENTATION 4 : SE DOTER DES RESSOURCES NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DE NOTRE VISION

OBJECTIF

4.1 Optimiser l'utilisation du budget

Nombre d'étapes franchies
Développer une méthodologie pour optimiser le réseau des infrastructures de contrôle

Nombre d'ententes de service analysées
Inventorier les ententes de service et en faire l'analyse

OBJECTIF

4.2 Optimiser les investissements

État d'avancement des travaux
Réaliser les travaux pour contrer la désuétude technologique

État d'avancement des travaux
Réaliser les modifications technologiques requises pour mettre en application le projet de loi 71

Révision du processus de gestion interne
Réviser le processus de gestion interne du parc de véhicules

Dépôt des besoins
Prioriser les projets du plan d'investissement de Contrôle routier Québec dans les technologies en fonction de leur plus-value sur l'optimisation des opérations

État d'avancement des travaux
Réaliser les travaux pour la mise en œuvre des projets du plan d'investissement de la Société

LES RÉSULTATS
À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2011

ENJEU 1: LE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE CRQ

Contrôle routier Québec a une place à prendre dans les stratégies globales de sécurité routière de la Société. Il doit donc jouer un rôle encore plus grand et mieux se faire connaître par l'industrie du transport, par ses partenaires, par l'appareil gouvernemental et par la population.

ORIENTATION 1: Positionner CRQ comme un leader en matière de sécurité du transport des personnes et des biens

Pour positionner Contrôle routier Québec comme un leader, les efforts pour contrer la délinquance économique et travailler différemment pour améliorer le bilan routier seront accentués. À cet égard, les stratégies retenues sont de miser sur le partenariat pour obtenir des retombées plus grandes, de saisir les meilleures occasions d'action et de mieux faire connaître Contrôle routier Québec à tous les usagers de la route par différents moyens.

OBJECTIF 1.1: Améliorer l'efficience de CRQ en matière de délinquance économique

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Dépôt du rapport de recommandations	Se positionner quant au développement d'un système de renseignement en matière de délinquance	Rapport de recommandations déposé
Nombre d'outils de ciblage identifiés	Identifier des outils de ciblage en matière de délinquance économique	4 outils de ciblage identifiés
Dépôt du rapport d'analyse des problématiques	Documenter les problématiques identifiées en matière de transport illégal des personnes	Rapport d'analyse des problématiques déposé
Nombre d'opérations réalisées	Augmenter le nombre d'opérations en matière de délinquance économique selon les problématiques régionales	196 opérations réalisées

La délinquance économique concerne principalement les situations où les lois et les règlements sur les permis nécessaires pour effectuer le transport des personnes et des biens n'ont pas été respectés ou que les droits requis n'ont pas été acquittés.

- Le rapport déposé recommande l'implantation d'un système axé sur le renseignement;
- Quatre outils de ciblage ont été identifiés: un système de renseignement, une politique de dénonciations, une surveillance des sites Web et un système amélioré de pointage permettant le repérage des délinquants;
- Le nombre d'opérations réalisées en matière de délinquance économique a connu une augmentation en 2011. Celles-ci visent l'ensemble de la réglementation, notamment la conformité sur le transport de personnes, la taxe sur le carburant, les permis spéciaux, les charges et dimensions, les heures de conduite et de repos, etc.

OBJECTIF 1.2: Amorcer des actions visant à améliorer le bilan routier dans le domaine du transport des personnes et des biens

Indicateur	Cible 2011	Résultat 2011
Nombre d'activités réalisées en partenariat	Augmenter le nombre d'activités en partenariat en lien avec les causes d'accidents impliquant un véhicule lourd	89 activités réalisées en partenariat

- Le nombre d'activités menées en partenariat a aussi connu une augmentation en 2011. Contrôle routier Québec a collaboré, entre autres, avec la Sûreté du Québec et les corps policiers municipaux, le ministère des Transports et les municipalités régionales de comté pour réaliser des opérations régulières sur route. Des opérations spéciales de surveillance ont aussi été lancées, notamment sur le chantier de l'autoroute 30, sur la route 138 ainsi que pour la surveillance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de l'échangeur Turcot;
- Contrôle routier Québec a aussi participé à des rencontres d'information et de sensibilisation auprès d'organismes comme l'Union des producteurs agricoles, les centres de formation en transport routier, l'École nationale de camionnage et équipement lourd, les remorqueurs et les remorqueurs associés du CAA, plusieurs villes et municipalités.

OBJECTIF 1.3: Faire connaître à la population le rôle de CRQ et ses impacts sur la sécurité routière

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Nombre de participations à des évènements grand public	Participer aux évènements ayant le plus d'impact sur la sécurité routière en lien avec la mission de CRQ	Participation à 31 évènements
Réalisation d'une campagne de prévention	Produire une campagne de prévention auprès du grand public	Dépôt d'un plan de communication

- Contrôle routier Québec a participé à:
  - Treize évènements provinciaux sous forme de colloques, congrès ou expositions;
  - Dix-huit évènements régionaux avec des entreprises de déneigement, de transport de matières dangereuses et de transport écolier, des propriétaires de véhicules-outils, de véhicules de ferme, de véhicules récréatifs, etc.
- La stratégie de communication retenue mise sur des relations publiques couvrant des opérations spéciales. En misant sur de telles opérations, Contrôle routier Québec sensibilise ainsi la population à divers aspects de la sécurité routière.

OBJECTIF 1.4: Proposer des modifications au cadre normatif afin de permettre à CRQ de réaliser pleinement sa mission

Indicateur	Cible 2011	Résultat 2011
Rapport de recommandations rédigé	Rédiger un rapport de recommandations	Rapport de recommandations rédigé

- Le rapport a permis de cibler des améliorations à apporter au cadre normatif qui s'applique au transport des personnes et des biens.

ENJEU 2: L'ADAPTATION AUX NOUVELLES RÉALITÉS DE L'ENVIRONNEMENT

De nombreux changements de nature économique, technologique, sociodémographique, législative et environnementale confrontent quotidiennement Contrôle routier Québec. Pour continuer d'évoluer dans cet environnement, de répondre adéquatement à son mandat et de tenir compte des besoins grandissants de l'industrie du transport et de ses partenaires, Contrôle routier Québec doit s'adapter aux nouvelles réalités de son milieu.

ORIENTATION 2: Développer une approche globale et intégrée de notre mission

Pour optimiser l'efficacité de Contôle routier Québec, le développement d'une approche globale et intégrée de sa mission est essentiel. Il passe par les quatre axes d'intervention privilégiés: communication, prévention et sensibilisation, recherche et application des lois et règlements.

OBJECTIF 2.1: Améliorer les mécanismes de communication externe

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Dépôt d'une structure formelle	Élaborer une structure formelle pour les communications externes	Plan de restructuration de porte-parole médias élaboré
Site Web mis en place	Développer et alimenter le site Web de CRQ	Site Web développé
Nombre de tables de concertation régionales mises en place	Mettre en place une nouvelle table de concertation régionale	1 nouvelle table de concertation régionale mise en place

- Le plan de restructuration permettra à Contrôle routier Québec d'accroître la cohérence et l'efficience de ses communications;
- Le site Web de Contrôle routier Québec a été livré en décembre 2011. Son lancement, le 10 janvier 2012, répondra aux besoins de l'industrie. Le site, dont l'adresse est crq.gouv.qc.ca, permettra de mieux faire connaître à la population le rôle de Contrôle routier Québec et son influence sur la sécurité routière;
- Le choix pour la cinquième table de concertation s'est porté sur la région de la Montérégie-Ouest. La première rencontre a eu lieu au dernier trimestre de 2011.

OBJECTIF 2.2: Développer et mettre en œuvre une approche en matière de prévention

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Nombre d'unités administratives rencontrées	Présenter l'approche et la stratégie globale de prévention à l'ensemble du personnel	Reportée
Nombre de nouveaux projets en prévention mis en place	Mettre en place de nouveaux projets en prévention	2 nouveaux projets de prévention mis en place
Dépôt du rapport de recensement	Déposer le rapport de recensement des besoins en prévention	Rapport de recensement déposé
Nombre d'actions réalisées	Prioriser des actions de prévention en lien avec les grands objectifs de sécurité routière	111 actions réalisées

- Les rencontres auprès des unités administratives se feront une fois l'approche et la stratégie en prévention complétées. Pour ce faire, les projets en prévention suivants ont été élaborés et mis en place en 2011:
  - L'opération concernant le poids nominal brut du véhicule (PNBV);
  - L'opération Déneigement.
- Le rapport de recensement des besoins en prévention fait ressortir les cinq problématiques locales et régionales suivantes:
  - Le danger des opérations de déneigement;
  - L'immatriculation des véhicules de ferme;
  - La nouvelle définition de «véhicule lourd»;
  - Le partage de la route, notamment entre les véhicules lourds et les véhicules de promenade;
  - Les pneus d'hiver.
- Parmi les 111 actions ciblant l'industrie du transport des personnes et des biens et la population en général, notons, entre autres:
  - des séances de sensibilisation auprès des agriculteurs, des entreprises de déneigement, des corps policiers et du ministère des Transports du Québec;
  - des opérations de sensibilisation sur les thèmes suivants: la courtoisie au volant, les écocentres, la semaine de prévention des freins, le conducteur responsable.

OBJECTIF 2.3 : Mettre en place une stratégie de recherche fonctionnelle permettant d'optimiser nos actions

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Nombre de mécanismes mis en place	Mettre en place un mécanisme pour suivre les changements de l'environnement	1 mécanisme mis en place
Nombre de méthodes mises en place	Identifier et utiliser des méthodes pour comparer les pratiques avec celles d'autres organisations	1 méthode mise en place
Dépôt du rapport d'analyse sur les accidents mortels	Faire une analyse des accidents mortels impliquant un véhicule lourd	Rapport d'analyse sur les accidents mortels déposé

- Le mécanisme mis en place est un guide pour la rédaction des profils régionaux. Il permet d'actualiser les portraits des territoires desservis par Contrôle routier Québec.
- Contrôle routier Québec a collaboré au mandat lancé par la Société en vue de réaliser une étude sur sa performance comparée. Il n'a pas été possible d'établir des comparaisons valides à partir des trois indicateurs retenus pour le contrôle routier.
- L'analyse des données recueillies dans le cadre du rapport sur l'ensemble des accidents mortels impliquant un véhicule lourd au cours des années 2007-2010 a permis de constater que les accidents dans lesquels un véhicule lourd était impliqué ne se produisaient pas à répétition au même endroit.

OBJECTIF 2.4 : Améliorer l'organisation territoriale des activités de CRQ

Indicateur	Cible 2011	Résultat 2011
Nombre de stratégies opérationnelles ciblées et améliorées	Cibler et améliorer les stratégies opérationnelles	3 stratégies opérationnelles ciblées et améliorées

- Les stratégies opérationnelles ciblées et améliorées sont :
  - L'opération Sécurité VGA (véhicules gravement accidentés);
  - L'opération PNBV (poids nominal brut des véhicules);
  - Les interventions en entreprise sur les heures de conduite (projet pilote).

ORIENTATION 3 : Maximiser l'implication de chaque membre de l'équipe

Pour s'adapter aux nouvelles réalités de l'environnement, Contrôle routier Québec doit miser sur une de ses forces, soit l'implication de son personnel. Répondre à ce besoin et demeurer proactif en la matière passent par des stratégies d'attraction et de rétention harmonisées, par des occasions de perfectionnement et de développement favorables et par une communication efficace.

OBJECTIF 3.1 : Favoriser l'attraction et la rétention du personnel

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Nombre de facteurs de la stratégie d'attraction et de rétention mis en œuvre	Mettre en œuvre une stratégie d'attraction et de rétention	5 facteurs de stratégie d'attraction et de rétention développés
Répertoire des opportunités de carrière développé	Identifier des opportunités de carrière et les répertorier	Répertoire des opportunités de carrière développé

- La stratégie d'attraction et de rétention touche les cinq facteurs suivants : l'accueil et l'intégration, le développement de carrière, la reconnaissance, la gestion des contributions et la relation avec le gestionnaire.
- Les opportunités de carrière à Contrôle routier Québec ont été déterminées et répertoriées. À cet égard, les outils suivants ont été mis au point :
  - Me connaître;
  - Connaître mes possibilités;
  - Connaître les ressources à ma disposition;
  - Me préparer à passer à l'action.

OBJECTIF 3.2 : Favoriser le perfectionnement et le développement de l'expertise du personnel

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Production d'un état de situation sur le développement professionnel	Produire un état de situation sur le développement professionnel	État de situation produit
Nombre de plans de développement professionnel élaborés	Élaborer des plans de développement professionnel	2 plans de développement professionnel amorcés
Nombre de moyens pour assurer le partage de connaissances et d'expertises identifiés	Identifier des moyens pour assurer le partage de connaissances et d'expertises	Non débuté – en attente du projet organisationnel

- L'état de situation du développement professionnel à Contrôle routier Québec privilégie la sollicitation des établissements d'enseignement pour l'élaboration d'une formation propre au contrôle routier;
- Chaque plan de développement professionnel personnalisé comprend les volets suivants : l'objectif professionnel, le profil de l'individu, les options offertes et la démarche de l'organisation;
- À la suite du dépôt du rapport présentant les résultats du projet pilote de la Société sur le transfert des connaissances, Contrôle routier Québec identifiera les moyens qu'il retiendra pour assurer le partage de connaissances et d'expertises.

OBJECTIF 3.3 : Implanter une culture de communication interne efficiente

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Évaluation des mécanismes de communication	Évaluer l'efficacité des mécanismes de communication en place	Évaluation des mécanismes de communication réalisée
Nombre de moyens de communication mis en place	Développer et implanter des moyens de communication plus efficaces	2 moyens de communication en développement
Nombre de forums d'échange et de communication tenus	Tenir des forums d'échange et de communication en favorisant l'utilisation des nouvelles technologies	16 forums d'échange et de communication tenus

- L'évaluation de l'efficacité des mécanismes de communication mis en place en 2010 a démontré une uniformité dans les façons de faire, une gestion du temps plus efficace, un meilleur suivi des dossiers et de meilleures communications.
- Contrôle routier Québec travaille présentement à développer un moyen de communication en utilisant les nouvelles technologies ainsi qu'à instaurer une application, à l'échelle provinciale, qui permettra d'identifier les responsables des mandats.
- Seize forums d'échange et de communication ont été tenus sous forme de rencontres, de téléconférences ou d'ateliers-conférences.

ENJEU 3 : LA CAPACITÉ DE FINANCEMENT DES SERVICES DE CRQ

Contrôle routier Québec doit répondre à la fois aux attentes des personnes qu'elle sert et prendre soin d'utiliser consciencieusement les budgets alloués tout en innovant pour répondre aux exigences de son environnement. En effectuant des choix d'investissement judicieux, il pourra améliorer et élargir son offre de service.

ORIENTATION 4 : Se doter des ressources nécessaires à la réalisation de notre vision

Dans un contexte de financement limité, avoir la capacité financière de disposer d'un personnel qualifié, des équipements requis et des infrastructures adéquates s'avère essentiel. Le choix de ces ressources doit également se faire stratégiquement afin d'optimiser ses façons de faire et ses investissements.

OBJECTIF 4.1 : Optimiser l'utilisation du budget

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
Nombre d'étapes franchies	Développer une méthodologie pour optimiser le réseau des infrastructures de contrôle	2 étapes franchies
Nombre d'ententes de service analysées	Inventorier les ententes de service et en faire l'analyse	10 ententes de service analysées

- Contrôle routier Québec a fait appel au Centre interuniversitaire de recherche sur les réseaux d'entreprise, la logistique et le transport (CIRRELT) pour conduire un projet de recherche visant à optimiser la couverture du territoire québécois ainsi que le réseau des infrastructures de contrôle. Les étapes franchies sont le recensement des données disponibles et la production d'un rapport sur

l'organisation du projet et la documentation disponible;

- À la suite de l'analyse des dix ententes de service, aucune d'elle n'a été reconduite.

OBJECTIF 4.2: Optimiser les investissements

Indicateurs	Cibles 2011	Résultats 2011
État d'avancement des travaux	Réaliser les travaux pour contrer la désuétude technologique	Travaux en cours
État d'avancement des travaux	Réaliser les modifications technologiques requises pour mettre en application le projet de loi 71	Travaux d'architecture réalisés Travaux de réalisation en cours
Révision du processus de gestion interne	Réviser le processus de gestion interne du parc de véhicules	Processus de gestion interne révisé
Dépôt des besoins	Prioriser les projets du plan d'investissement de Contrôle routier Québec dans les technologies en fonction de leur plus-value sur l'optimisation des opérations	Besoins déposés
État d'avancement des travaux	Réaliser les travaux pour la mise en œuvre des projets du plan d'investissement de la Société	Travaux en cours

- Les travaux prévus pour l'année 2011 ont été réalisés presque en totalité. Cependant, les travaux pour contrer la désuétude technologique et les travaux pour la mise en œuvre des projets du plan d'investissement de la Société s'étendront sur plus d'une année;
- Pour contrer la désuétude technologique, Contrôle routier Québec a travaillé, entre autres, au déploiement du projet de migration à la technologie RENIR, qui remplacera les réseaux gouvernementaux de radiocommunication actuels;
- Contrôle routier Québec a participé à la mise en œuvre des modifications au Code de la sécurité routière dans le cadre du projet de loi 71, qui entreront en vigueur en 2012;
- Un important travail de révision d'une cinquantaine de processus d'approvisionnement a été réalisé, dont celui de la gestion interne du parc de véhicules;
- Les besoins en technologie pour les projets de développement et les outils informatiques de Contrôle routier Québec ont été priorisés et déposés;
- Contrôle routier Québec a participé aux travaux en vue de rajeunir l'infrastructure technologique qu'elle utilise. Notons, entre autres, le remplacement des serveurs régionaux, l'évolution des systèmes d'exploitation des postes de travail et la conversion des applications informatiques;
- Contrôle routier Québec a contribué aux différentes activités d'analyse, d'essai et d'implantation, notamment pour les projets suivants: définition des véhicules lourds, nouvelle organisation du travail de Contrôle routier Québec, remplacement des imprimantes véhiculaires et échange électronique des dossiers d'infraction, et enfin, modification au règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES
RÉGIES PAR LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

Selon l'article 519.68 du Code de la sécurité routière et l'article 126 de la Loi sur la police, les contrôleurs routiers de même que toute personne ayant autorité sur ceux-ci sont soumis au Code de déontologie des policiers du Québec. Ainsi, toute personne qui se croit lésée dans ses droits ou qui estime avoir été traitée incorrectement ou injustement par un contrôleur routier peut déposer une plainte auprès du Commissaire à la déontologie policière. Le dépôt de la plainte enclenche un processus qui comprend plusieurs étapes: vérification de la recevabilité de la plainte, enquête, audition, conciliation, etc., jusqu'au règlement final.

En 2011, Contrôle routier Québec a transmis quatorze formulaires de plainte à des citoyens qui ont jugé que des contrôleurs routiers avaient adopté des attitudes inadéquates. Sur ce nombre, cinq citoyens n'ont pas donné suite auprès du Commissaire[20].

Parmi les neuf plaintes qu'il a reçues, le Commissaire à la déontologie policière en a refusé quatre, en a réglé une par conciliation et en a fermé une autre[21]. Les trois dernières sont encore en traitement.

État des plaintes relatives à la déontologie pour l'année 2011 – Contrôle routier Québec

État du dossier	2011	2010	2009
Dossiers refusés par le Commissaire à la déontologie policière	4	4	0
Désistement du plaignant	0	0	1
Dossiers réglés en conciliation	1	3	1
Dossiers en traitement auprès du Commissaire à la déontologie policière	3	3	4
Dossiers fermés par le Commissaire à la déontologie policière	1	0	0
Total des plaignants dirigés vers le Commissaire à la déontologie policière	9	10	6

20 Le plaignant a le droit de porter plainte en matière de déontologie pendant une période d'un an à compter de la date de l'événement. Cette plainte doit être formulée par écrit au Commissaire à la déontologie policière.

21 Le plaignant n'ayant pas soumis l'information essentielle pour le traitement de sa plainte dans le délai prescrit de 30 jours, le Commissaire à la déontologie policière a dû fermer la plainte.

LA GESTION DES RESSOURCES
HUMAINES ET FINANCIÈRES

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2011, l'effectif autorisé de Contrôle routier Québec était de 419 équivalents temps complet (ETC)[22], alors que son effectif utilisé a été de 403,95 ETC, soit 373,32 ETC réguliers et 30,63 ETC occasionnels.

Répartition de l'effectif utilisé de Contrôle routier Québec par catégorie d'emploi en équivalents temps complet (ETC)

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Personnel de soutien opérationnel	Personnel de soutien administratif	Cadres	Total
Directions régionales	242,27		18,90	40,90	3,03	16,05	321,15
Siège social	3,59	6,24		31,69	34,28	7,00	82,80
Total 2011	245,86	6,24	18,90	72,59	37,31	23,05	403,95
Total 2010	249,83	6,34	23,93	75,74	39,74	20,98	416,56
Total 2009	252,81	4,51	22,89	78,02	39,78	21,48	419,49
Total 2008	255,85	5,40	23,53	80,23	39,35	21,01	425,37
Total 2007	269,63	8,32	14,34	82,60	38,37	24,30	437,56

22 ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une durée normale de travail.

GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2011, les charges relatives au mandat de Contrôle routier Québec ont diminué de 2,5 %, soit de 1,5 M$. Comme Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec[23], les produits ont connu la même diminution.

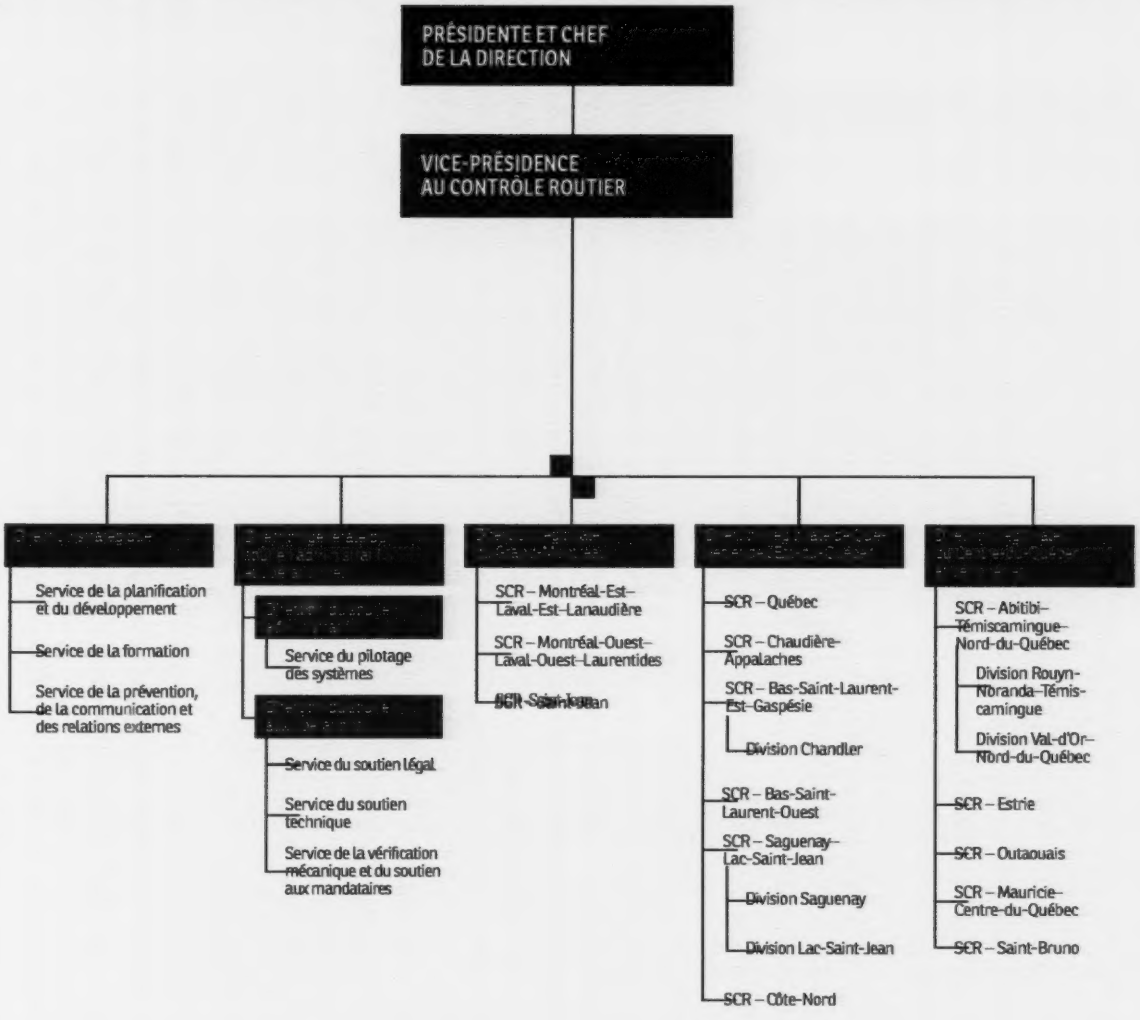
Les charges ont été évaluées selon une formule basée sur la gestion par activités et incluent le coût des services de soutien offerts centralement par la Société de l'assurance automobile du Québec.

Résultats de l'exercice clos le 31 décembre 2011 (en milliers de dollars)

	2011	2010
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec	57 759	60 698
Autres produits	3 171	1 766
Total	60 930	62 464
Charges		
Traitements et charges sociales	37 029	37 526
Frais de déplacement	1 009	1 193
Services administratifs et professionnels	2 747	3 326
Frais de communication	1 761	1 871
Information et publicité	176	474
Mobilier, agencement et équipement	874	239
Frais d'entretien	3 153	2 729
Intérêts et autres	496	285
Loyers, taxes et électricité	2 829	2 754
Matériel informatique et bureautique	94	276
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 551	2 953
Impression, fournitures et autres dépenses	1 616	1 679
Amortissement des immobilisations	6 097	6 018
Rémunération des mandataires	36	500
Frais d'utilisation du siège social	854	742
Remboursement de frais d'administration par des tiers	(392)	(101)
Total	60 930	62 464
Plafond fixé dans l'entente	66 942	72 550
Excédent	6 012	10 086

23 L'agence Contrôle routier Québec est financée principalement par une contribution du gouvernement du Québec, qui découle d'une entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière, entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de la Vice-présidence au contrôle routier moins les autres revenus, jusqu'à la somme maximale prévue par l'entente.

L'ORGANIGRAMME
AU 31 DÉCEMBRE 2011



ANNEXES

Annexe 1 Le conseil d'administration 151
Les membres du conseil d'administration 151
L'assiduité des administrateurs aux séances du conseil et de ses comités 155
La rémunération versée aux administrateurs de la Société en 2011 111156
Les comités du conseil d'administration 157

Annexe 2 La rémunération des principaux dirigeants 159

Annexe 3 Les honoraires versés au vérificateur externe 159

Annexe 4 L'organigramme au 31 décembre 2011 160

Annexe 5 Les ressources autres que financières 162
Les ressources humaines 162
Les ressources informationnelles 164
Les ressources matérielles et immobilières 166

Annexe 6 L'application de certaines politiques gouvernementales 167
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 167
L'accès à l'égalité en emploi 170
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 172
L'allègement réglementaire et administratif 173
Le développement durable 174
La politique de financement des services publics 180
La loi visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette 182
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 182

Annexe 7 La gestion intégrée des risques 183

Annexe 8 La gestion de la diversité 187

Annexe 9 L'éthique 188

Annexe 10 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec 189

Annexe 11 Le guide d'éthique des employés de la Société de l'assurance automobile du Québec 190

Annexe 12 Les lois et règlements appliqués par la Société 191

ANNEXE 1
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La variété et la richesse des expertises détenues par les membres du conseil d'administration sont impressionnantes. Dans la brève description qui suit, on constatera que plusieurs détiennent des diplômes de deuxième et troisième cycles, et des certifications professionnelles prestigieuses. On notera aussi l'activité dans des domaines variés et complémentaires de même que l'implication fréquente au sein d'établissements d'enseignement supérieur.

MARIE-ANNE TAWIL

Présidente du conseil d'administration

- Milieux du droit et des affaires
- Nommée le 28 novembre 2007
- Mandat de cinq ans
- Présidente
  Maxi-Crisp Canada inc.
- Présidente et chef de la direction
  Les Investissements Iron Hill inc.

M^me^ Marie-Anne Tawil est membre du Barreau du Québec. Elle est titulaire d'une licence en droit civil et d'un baccalauréat en Common Law de l'Université d'Ottawa ainsi que d'une maîtrise en administration des affaires du John Molson School of Business. Elle est également diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés. Elle a pratiqué le droit chez Stikeman, Elliot ainsi que chez McCarthy-Tétrault, a été conseillère juridique et secrétaire corporative de Quebecor inc. et occupe en ce moment des postes de direction dans différentes entreprises. Depuis 2005, M^me^ Tawil siège au conseil d'administration d'Hydro-Québec et, depuis 2010, au comité de gouvernance et d'éthique de la fondation ONE DROP.

NATHALIE TREMBLAY

Membre

- Milieu des assurances et de la finance
- Nommée le 3 mai 2010
- Mandat de 2 ans et demi
- Présidente et chef de la direction
  Société de l'assurance automobile du Québec

M^me^ Nathalie Tremblay est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec. Diplômée de l'Université Laval, elle a essentiellement fait carrière au sein de la fonction publique québécoise. Elle y a notamment occupé le poste de Contrôleur des finances et celui de vice-présidente à la Société de l'assurance automobile du Québec. Depuis 2010, M^me^ Tremblay est présidente et chef de la direction de la Société.

ALAIN ALBERT

Membre

- Milieu des assurances
- Nommé le 28 novembre 2007
- Mandat de quatre ans
- Administrateur à la retraite

Titulaire d'une maîtrise en *counseling* de l'Université du Maine, M. Alain Albert possède un baccalauréat spécialisé en information scolaire et professionnelle de l'Université du Québec à Montréal ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Montréal. Administrateur à la retraite, M. Albert a travaillé durant plus de trente ans au sein de la fonction publique québécoise. De 1981 à 2005, il a œuvré à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, où il a occupé divers postes, dont celui de la vice-présidence pendant plus de dix ans.

YVAN BORDELEAU

Membre

- Milieux universitaire et politique
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Professeur honoraire Université de Montréal

M. Yvan Bordeleau est titulaire d'un doctorat en psychologie organisationnelle et du travail de l'Université de Montréal et, d'une certification en gouvernance des Sociétés du Collège des administrateurs de l'Université Laval, à titre d'administrateur de Société certifié (ASC). Il est également membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. En plus d'agir comme consultant auprès de nombreux organismes des secteurs public, parapublic et privé, il a fait carrière comme professeur à l'École des hautes études commerciales et au Département de psychologie de l'Université de Montréal où il est professeur honoraire depuis 1999. M. Bordeleau a été député de la circonscription électorale de l'Acadie à l'Assemblée nationale du Québec de 1989 à 2007.

LYNE BOUCHARD

Membre

- Milieux universitaires et des affaires
- Nommée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Vice-rectrice au campus de Longueuil et vice-rectrice aux technologies de l'information Université de Sherbrooke

Titulaire d'un doctorat en sciences de l'administration (systèmes d'information) de l'Université de Californie à Los Angeles, M^me^ Lyne Bouchard possède une maîtrise en administration des affaires de l'Université Laval. Elle a commencé sa carrière comme professeure agrégée à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval, et l'a poursuivie en occupant des postes de stratégie et de direction au sein d'entreprises du domaine des technologies de l'information. Diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés, M^me^ Bouchard siège à plusieurs conseils d'administration. Depuis 2009, M^me^ Bouchard est vice-rectrice au campus de Longueuil et vice-rectrice aux technologies de l'information de l'Université de Sherbrooke.

ANDRÉ CARON

Membre

- Milieu scolaire
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Administrateur de sociétés certifié

Diplômé de l'Institut de technologie de Québec en 1967, M. André Caron a occupé divers postes chez IBM Canada ltée pendant trente et un ans. Parallèlement à cet emploi, il a été administrateur à la Commission scolaire des Îlets de 1979 à 1998 et à la Fédération des commissions scolaires du Québec avant d'en devenir le président en 1998, poste qu'il a occupé jusqu'en 2009. M. Caron a participé à de nombreux conseils d'administration et siège actuellement aux conseils d'administration du Fonds Éducaide et de la Fondation Universitas. M. Caron est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de l'Université Laval et est administrateur de sociétés certifié (ASC).

BRIGITTE CORBEIL

Membre

- Milieu des assurances
- Nommée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Vice-présidente au développement des affaires La Personnelle, assurances générales

Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, M^me^ Brigitte Corbeil possède un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval. Elle a occupé divers postes au Groupement des assureurs automobiles et au Bureau d'assurances du Canada avant de devenir vice-présidente et directrice générale des deux organismes. Depuis 2006, M^me^ Corbeil est vice-présidente au développement des affaires chez La Personnelle, assurances générales.

IDA CRASTO

Membre

- Milieu des affaires
- Nommée le 2 juin 2004
- Renouvelée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Présidente
  Andersen-Sima Maritime

M^me^ Ida Crasto est titulaire d'une maîtrise ès arts de l'Université de Mumbai, en Inde, et d'un diplôme en administration du Davar's Institute of Management de Mumbai. M^me^ Crasto a occupé un poste de vice-présidente chez Anship Limited de même que chez Andersen-Sima Maritime. Depuis 1990, elle assure la présidence de cette entreprise. M^me^ Crasto est membre accréditée (IAS.A) de l'Institut des administrateurs de sociétés.

ANNE-MARIE CROTEAU

Présidente du comité des technologies de l'information (mai à décembre)

- Milieu universitaire
- Nommée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Professeure agrégée
  École de gestion John-Molson
  Executive MBA
  Université Concordia

M^me^ Anne-Marie Croteau est titulaire d'un doctorat en administration de l'Université Laval, d'une maîtrise ès sciences de la gestion et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal, spécialisé en systèmes d'information. Elle détient aussi un baccalauréat ès sciences, spécialisé en mathématiques actuarielles, de l'Université Concordia. M^me^ Croteau est en ce moment professeure agrégée en gestion des technologies de l'information à l'École de gestion John-Molson de l'Université Concordia. De 2007 à 2010, elle y a occupé le poste de directrice du John-Molson Executive MBA et de 2007 à 2009, celui du MBA spécialisé en aviation. Elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). M^me^ Croteau siège à plusieurs conseils de facultés et universitaires. Elle est chercheuse associée au Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) et Fellow du CIRANO.

ADRIEN DESAUTELS

Président du comité actif-passif

- Milieu des affaires
- Nommé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Comptable agréé

Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec, M. Adrien Desautels possède un baccalauréat en commerce de l'Université McGill. Il a fait carrière dans des postes de direction financière au sein de plusieurs entreprises, notamment à TAL Gestion globale d'actifs inc., où il a occupé le poste de vice-président principal et chef des finances. De 1998 à 2007, M. Desautels a présidé Gestion Conseil A. Desautels inc., une société-conseil en gestion financière et en fusion-acquisition.

CÉLINE GARNEAU

Présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

- Milieu du droit
- Nommée le 9 juin 2004
- Renouvelée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Avocate
  Langlois Kronström Desjardins

Membre du Barreau du Québec et administratrice de sociétés certifiée (ASC), M^me^ Céline Garneau est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Université Laval et d'un diplôme de 2^e^ cycle en droit du travail de l'Université de Montréal. M^me^ Garneau a commencé sa carrière au cabinet Langlois Drouin en 1977 et est maintenant associée au sein de ce cabinet, devenu Langlois Kronström Desjardins depuis 1982. Elle est spécialisée en litige civil et commercial ainsi qu'en droit des successions. Elle est également médiatrice accréditée en matière civile, commerciale et familiale. M^me^ Garneau a siégé à plusieurs conseils d'administration.

ANDRÉ GAUTHIER *Membre sortant*

Président du comité des technologies de l'information (janvier à mars)

- Milieu des affaires
- Nommé le 2 juin 2004
- Renouvelé le 30 septembre 2009
- En poste de janvier à mars 2011
- Président
  Holding André Gauthier inc.

Bachelier de l'Université d'Ottawa et de l'École Polytechnique de l'Université de Montréal, M. André Gauthier a occupé, de 1967 à 1979, divers postes en technologies de l'information, en commercialisation et en contrôle financier chez IBM Canada. En 1979, il a cofondé le Groupe LGS inc., une société de services en technologies de l'information, et y a occupé le poste de premier vice-président exécutif. Il a été président du conseil d'administration de l'Association canadienne des technologies de l'information (ACTI) en 2000-2001 et président de la Fondation Jean Lapointe de 2000 à 2003. Depuis 2002, M. Gauthier préside le Holding André Gauthier inc., une société d'investissement et de capital de risque. Il a siégé au conseil d'administration de plusieurs entreprises.

ANDRÉ LESAGE

Président du comité de vérification

- Milieu des affaires
- Nommé le 10 mars 2004
- Renouvelé le 30 septembre 2009
- Mandat de trois ans
- Conseiller
  Heenan Blaikie

M. André Lesage est Fellow de l'Ordre des comptables agréés du Québec et diplômé de l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal. Fiscaliste, M. Lesage a occupé divers postes avant de devenir président de Samson Bélair/Deloitte & Touche, poste qu'il a occupé de 1986 jusqu'en 1999. Depuis 2000, M. Lesage est conseiller chez Heenan Blaikie.

HÉLÈNE RACINE

Membre

- Milieu des affaires
- Nommée le 28 novembre 2007
- Mandat de quatre ans
- Comptable
  École des hautes études commerciales
  Université de Montréal

Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec, M^me^ Hélène Racine a obtenu un baccalauréat en administration des affaires à l'Université Laval ainsi qu'une maîtrise en éducation dans les entreprises à l'Université du Minnesota. Elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et elle est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Après avoir occupé divers postes à l'Université Laval, à l'Université du Minnesota et à l'Ordre des comptables agréés du Québec, M^me^ Racine agit depuis 1999 à titre de coordonnatrice du programme de Diplôme d'études supérieures spécialisées en comptabilité publique à l'École des hautes études commerciales de l'Université de Montréal.

MARIE CAROLE TÉTREAULT

Présidente du comité de gouvernance et d'éthique

- Milieu du droit
- Nommée le 10 mars 2004
- Renouvelée le 30 septembre 2009
- Mandat de quatre ans
- Avocate
  Fasken Martineau Dumoulin

Membre du Barreau du Québec, M^me^ Marie Carole Tétreault est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et est administratrice de sociétés certifiée (ASC). Elle a commencé sa pratique à titre d'avocate et agente de marque de commerce au cabinet Morisset Vaillancourt Bernier. Depuis 2002, M^me^ Tétreault est avocate associée chez Fasken Martineau Dumoulin.

L'ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX SÉANCES DU CONSEIL ET DE SES COMITÉS

En 2011, les membres ont fait preuve d'une grande assiduité, comme on peut le constater au tableau qui suit.

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité de vérification	Comité des ressources humaines et du service à la clientèle	Comité des technologies de l'information	Comité actif-passif
MEMBRES						
MARIE-ANNE TAWIL Présidente du conseil d'administration	14/15	4/4	16/16	16/16	13/13	10/10
NATHALIE TREMBLAY Présidente et chef de la direction	15/15	4/4	15/16	15/16	11/13	9/10
ALAIN ALBERT Membre du comité de gouvernance et d'éthique et du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	15/15	4/4		15/16		
YVAN BORDELEAU Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	14/15			15/16		
LYNE BOUCHARD Membre du comité des technologies de l'information	11/15				12/13	
ANDRÉ CARON[24] Membre du comité de gouvernance et d'éthique et du comité des technologies de l'information	14/15	4/4			12/12	
BRIGITTE CORBEIL Membre du comité actif-passif	12/15					9/10
IDA CRASTO Membre du comité des technologies de l'information	13/15				12/13	
ANNE-MARIE CROTEAU Présidente du comité des technologies de l'information (mai à décembre)	14/15				13/13	
ADRIEN DESAUTELS Président du comité actif-passif	14/15					10/10
CÉLINE GARNEAU Présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle et membre du comité de vérification	12/15		11/16	15/16		
ANDRÉ LESAGE Président du comité de vérification et membre du comité actif-passif	13/15		16/16			10/10
HÉLÈNE RACINE Membre du comité de vérification	15/15		16/16			
MARIE CAROLE TÉTREAULT Présidente du comité de gouvernance et d'éthique et membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	13/15	4/4		14/16		
MEMBRE SORTANT						
ANDRÉ GAUTHIER Président du comité des technologies de l'information (janvier à mars)	4/5				2/2	

24 M. André Caron a été nommé au comité des technologies de l'information le 27 janvier 2011.

LA RÉMUNÉRATION VERSÉE AUX ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ EN 2011

Le gouvernement établit par décret la rémunération des administrateurs indépendants[25]. Au 31 décembre 2011, cette rémunération s'établissait comme suit:

- Président d'un conseil d'administration
  - Rémunération annuelle 17 160,21 $
  - Montant par présence aux réunions 805,88 $
  - Montant par présence à une conférence téléphonique 402,94 $
- Membre d'un conseil
  - Rémunération annuelle 8 580,11 $
  - Montant par présence aux réunions 537,26 $
  - Montant par présence à une conférence téléphonique 268,63 $
- Président d'un comité
  - Rémunération annuelle additionnelle 3 217,54 $

En conséquence, la rémunération suivante a été versée aux administrateurs de la Société en 2011:

Membres	**Rémunération en 2011**
Marie-Anne Tawil, présidente du conseil	58 866 $
Alain Albert	18 760 $[26]
Yvan Bordeleau	15 867 $[26]
Lyne Bouchard	17 930 $
André Caron	19 534 $
Brigitte Corbeil	19 003 $
Ida Crasto	20 599 $
Anne-Marie Croteau, présidente du comité des technologies de l'information de mai à décembre	21 251 $
Adrien Desautels, président du comité actif-passif	23 816 $
Céline Garneau, présidente du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	27 852 $
André Lesage, président du comité de vérification	26 490 $
Hélène Racine	22 206 $
Marie Carole Tétreault, présidente du comité de gouvernance et d'éthique	24 885 $
Membre sortant:	
André Gauthier, président du comité des technologies de l'information de janvier à mars	10 952 $
Total	328 011 $

25 Décret 610-2006, adopté le 28 juin 2006, modifié par le décret 962-2006, adopté le 25 octobre 2006.

26 En vertu du décret 610-2006 du 28 juin 2006, la rémunération d'un retraité du secteur public nommé membre d'un conseil d'administration d'une société d'État est réduite d'un montant équivalent à la moitié de la rente de retraite qu'il reçoit de ce secteur; la réduction s'appliquant sur toute rémunération, y compris celle fixée par séance.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique est chargé d'élaborer les règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société. Il veille à l'application du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, ainsi que du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société et, au besoin, propose des modifications. À cet effet, il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande, à l'occasion, que des formations complémentaires soient suivies. Depuis décembre 2010, ce comité est aussi responsable de l'étalonnage et du développement durable.

En 2011, le comité de gouvernance et d'éthique s'est réuni à quatre reprises. Durant cette période, il a notamment procédé à l'évaluation de la performance et de l'efficacité du conseil, procédure qu'il a réévaluée à l'automne pour s'assurer de la continuité de son efficacité et de sa pertinence. Il a de plus mis à jour le programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil, en plus de se doter de nouveaux outils destinés à assurer la bonne gouvernance de la Société, notamment une cartographie des secteurs d'expertise et d'expérience des membres du conseil d'administration. Le comité a de plus procédé à l'approbation des orientations concernant l'étalonnage de la Société et suivi de près l'évolution de ce dossier, et a pris connaissance des recommandations du commissaire au développement durable et a déterminé dans quelle mesure elles étaient applicables à la Société.

LE COMITÉ ACTIF-PASSIF

Le comité actif-passif a pour mandat d'élaborer, conjointement avec la direction, la politique de placement des sommes déposées par le Fonds d'assurance automobile du Québec auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). De plus, il élabore, conjointement avec le comité de vérification et la direction, la politique de capitalisation. Le comité exerce un suivi sur l'application de la politique de placement par la CDPQ, le rendement des sommes qui y sont déposées et toute autre question portant sur les placements. Il révise périodiquement la politique de placement et, le cas échéant, fait des recommandations. Il établit des relations avec les autres déposants de la Caisse de dépôt et placement du Québec sur des sujets d'intérêt commun. Il approuve et soumet au conseil d'administration l'entente de service avec la CDPQ.

Le comité a tenu dix séances en 2011. Ce rythme soutenu a permis aux membres du comité de proposer au conseil d'administration une nouvelle politique de capitalisation du Fonds d'assurance automobile du Québec. Le comité a de plus participé activement, en collaboration avec le comité de vérification, à l'élaboration de la tarification d'assurance qui est entrée en vigueur le 1er février 2012.

Au cours de l'année, des échanges avec la haute direction de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) ont eu lieu à quatre reprises et des rencontres avec des gestionnaires de portefeuilles de la CDPQ ont permis aux membres d'approfondir leurs connaissances sur les règles de fonctionnement de la Caisse en matière de placements ainsi qu'en matière de portefeuilles spécialisés. La collaboration avec la Caisse de dépôt a de plus permis l'adoption d'une entente de service qui précise les services offerts par la Caisse, les rôles et responsabilités respectifs de la Caisse et de la Société, ainsi que les modalités de reddition de comptes à laquelle la Caisse s'engage.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est chargé de valider l'efficacité des systèmes de gestion des risques, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance automobile et de la Société. En conséquence, il doit s'assurer du respect des exigences propres à une saine gestion, de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur.

En 2011, le comité de vérification s'est réuni à seize reprises. L'année a été marquée par un suivi très serré de la gestion intégrée des risques, culminant par la mise en place d'une évaluation trimestrielle de l'évolution des risques auxquels la Société est exposée. Il a de plus poursuivi son analyse des répercussions pour la Société des nouvelles normes comptables « IFRS » en matière de comptabilité ainsi que l'examen des résultats de la vérification des états financiers de la Société effectuée par le vérificateur général du Québec et la firme PricewaterhouseCoopers. Il a analysé les répercussions du passage aux normes du secteur public sur la présentation des états financiers et a travaillé activement, en collaboration avec le comité actif-passif, à l'élaboration de la nouvelle tarification d'assurance qui est entrée en vigueur le 1er février 2012.

Enfin, le comité a approuvé le plan triennal de vérification interne et d'évaluation de programmes ainsi que la mise à jour de la politique de vérification interne. Il a pris connaissance de l'ensemble des travaux de vérification et d'évaluation de programmes exécutés en cours d'année à la Société et en a effectué le suivi. Le comité s'est également intéressé aux actions proposées par l'organisation pour répondre aux recommandations formulées dans les rapports de vérification interne et à la suffisance des ressources en vérification interne.

LE COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle est chargé, entre autres, d'élaborer et de proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du président et chef de la direction, d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation de ce dernier, et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous sa direction. En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité prend connaissance des normes, politiques et directives, et il les analyse. Il apprécie la performance de la Société au regard de la Déclaration de services aux citoyens, des améliorations à apporter aux services, de la perception de l'image de la Société et du taux de satisfaction de sa clientèle. De plus, il analyse la qualité et le coût des services à la clientèle.

Au cours de l'année, les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle se sont réunis à seize reprises. Le comité s'est notamment penché sur un plan de relève de la haute direction, a procédé à l'évaluation des dirigeants de la Société et à l'énoncé des attentes envers ces derniers.

En 2011, le comité a poursuivi ses efforts en matière de service à la clientèle. En plus de procéder à l'étude des rapports trimestriels des plaintes et des pistes d'amélioration proposées par les vice-présidences, il a continué à suivre de très près les travaux liés à l'optimisation du processus de traitement des plaintes reçues à la Société. Il a finalement participé activement aux orientations et au suivi des travaux relatifs au plan d'investissement pluriannuel pour assurer la pérennité des solutions d'affaires du Fonds d'assurance et de l'accès au réseau routier. Le comité a finalement recommandé au conseil d'administration la nomination de deux nouveaux vice-présidents à la Société.

LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le comité des technologies de l'information prend connaissance des orientations d'investissement des technologies de l'information, examine les demandes d'acquisition de biens et de services, et recommande au conseil d'administration leur approbation lorsque cela est approprié.

En 2011, les membres du comité se sont réunis treize fois. Le comité a assuré le suivi des grands processus de développement informatique, ainsi que l'approbation d'appels d'offres afin de réaliser le déploiement des dossiers stratégiques de la Société. Les orientations et le suivi des travaux relatifs au plan d'investissement pluriannuel pour assurer la pérennité des solutions d'affaires du Fonds d'assurance et de l'accès au réseau routier a été au cœur des préoccupations et des travaux des membres du comité. Le comité a de plus vu à l'entrée de la Société sur les réseaux sociaux.

ANNEXE 2
LA RÉMUNÉRATION DES PRINCIPAUX DIRIGEANTS

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État[27], le tableau qui suit présente la rémunération versée, en 2011, aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

Nom	Titre	Rémunération de base	Rémunération variable[28]	Prime de remplacement temporaire	Allocation de transition	Total
Nathalie Tremblay	Présidente et chef de la direction	191 504 $	0 $	0 $	0 $	191 504 $
Michel Léveillé	Vice-président aux technologies de l'information	186 376 $	0 $	0 $	0 $	186 376 $
Johanne St-Cyr	Vice-présidente à la sécurité routière	175 110 $	0 $	0 $	0 $	175 110 $
Yves Charette	Vice-président au contrôle routier	161 807 $	0 $	0 $	0 $	161 807 $
Claude Gélinas	Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire général	152 653 $	0 $	0 $	0 $	152 653 $

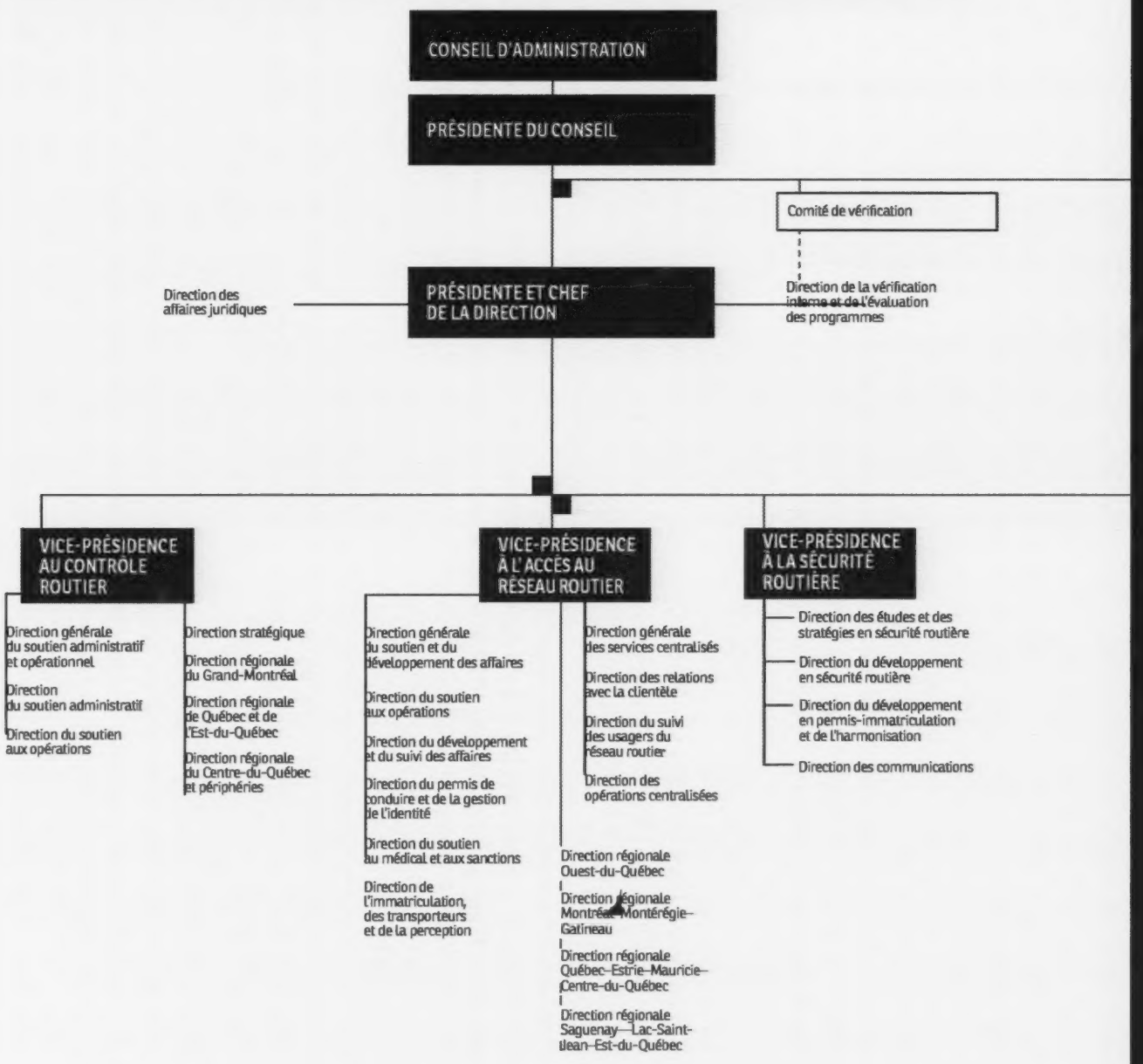
ANNEXE 3
LES HONORAIRES VERSÉS AU VÉRIFICATEUR EXTERNE

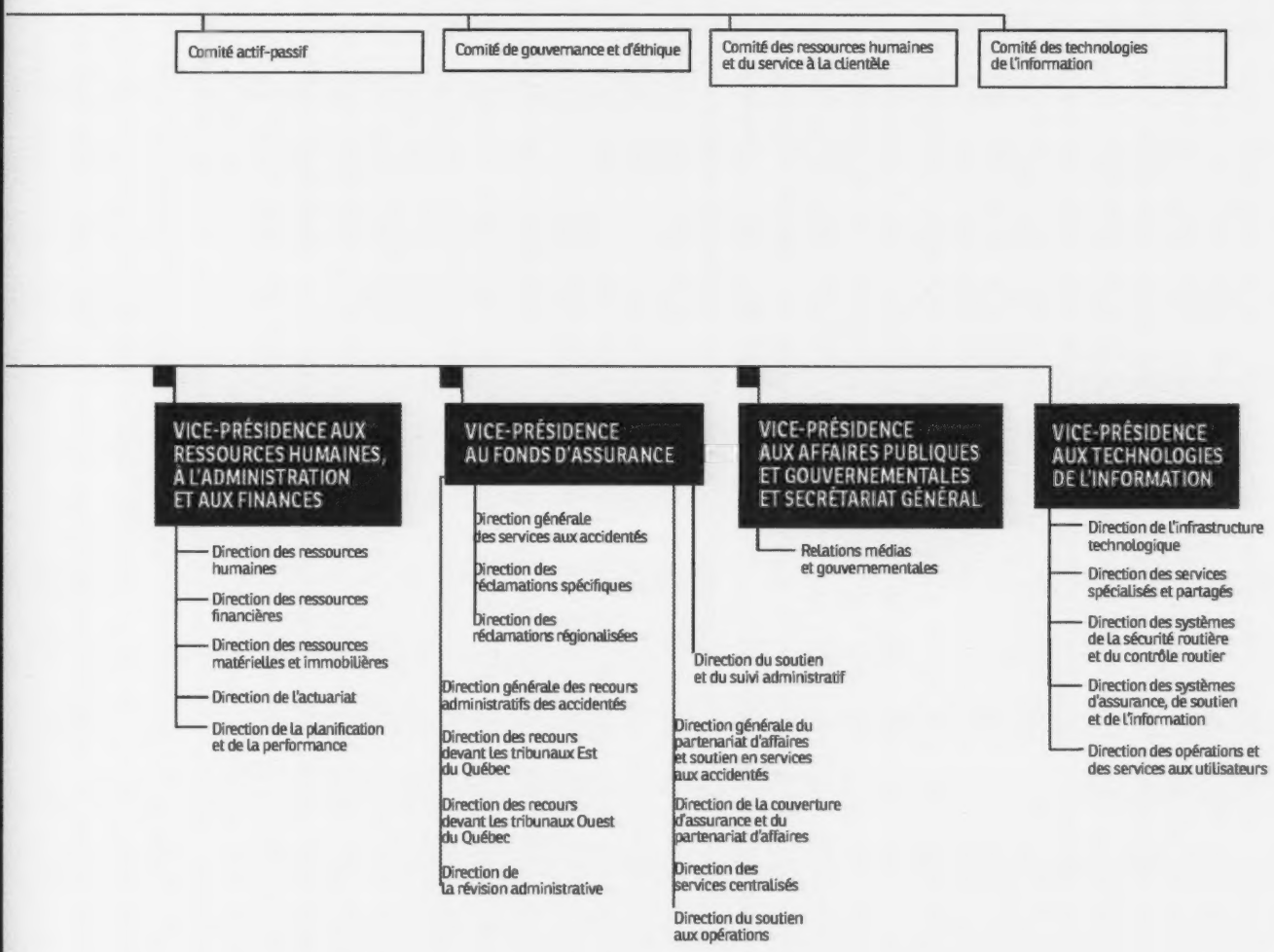
En 2011, la Société a versé 221 638 $ en honoraires à la firme comptable PricewaterhouseCoopers, pour la covérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance.

27 L.R.Q, c. G-1.02.

28 Conformément à la Loi 100, aucun boni, prime, allocation, compensation ou autre rémunération fondée sur le rendement personnel ou celui de l'organisme, à l'égard de chacun des exercices débutant en 2010 et 2011, n'a été accordé en 2011 au personnel d'encadrement de la Société.

ANNEXE 4
L'ORGANIGRAMME AU 31 DÉCEMBRE 2011




Comité actif-passif
Comité de gouvernance et d'éthique
Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
Comité des technologies de l'information
VICE-PRÉSIDENCE AUX RESSOURCES HUMAINES, À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES
Direction des ressources humaines
Direction des ressources financières
Direction des ressources matérielles et immobilières
Direction de l'actuariat
Direction de la planification et de la performance
VICE-PRÉSIDENCE AU FONDS D'ASSURANCE
Direction générale des services aux accidentés
Direction des réclamations spécifiques
Direction des réclamations régionalisées
Direction générale des recours administratifs des accidentés
Direction des recours devant les tribunaux Est du Québec
Direction des recours devant les tribunaux Ouest du Québec
Direction de la révision administrative
Direction du soutien et du suivi administratif
Direction générale du partenariat d'affaires et soutien en services aux accidentés
Direction de la couverture d'assurance et du partenariat d'affaires
Direction des services centralisés
Direction du soutien aux opérations
VICE-PRÉSIDENCE AUX AFFAIRES PUBLIQUES ET GOUVERNEMENTALES ET SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
Relations médias et gouvernementales
VICE-PRÉSIDENCE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
Direction de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier
Direction des systèmes d'assurance, de soutien et de l'information
Direction des opérations et des services aux utilisateurs

ANNEXE 5
LES RESSOURCES AUTRES QUE FINANCIÈRES

LES RESSOURCES HUMAINES

L'EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ

La Société comptait 3 520 employés au 31 décembre 2011 et avait utilisé 3 268 équivalents temps complet[29] (ETC) au cours de l'année.

Nombre d'employés et nombre d'ETC utilisés en 2010 et en 2011

	Nombre d'employés			Nombre d'ETC utilisés		
	Réguliers	Occasionnels	Total	Réguliers	Occasionnels	Total
2010	2 641	929	**3 570**	2 477	823	**3 300**
2011	2 562	958	**3 520**	2 438	830	**3 268**
Différence	-79	29	**-50**	-39	7	**-32**

En 2011, la diminution globale du nombre d'employés (50) a été plus importante que la diminution du nombre d'ETC utilisés (32). Ces diminutions s'expliquent par un gel de l'embauche ainsi que par le non-remplacement de départs à la retraite.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les régions administratives

Régions administratives	Réguliers	Occasionnels	Total
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 565	370	1 935
Autre	77	56	133
Total	1 642	426	2 068
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	83	41	124
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	72	16	88
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	91	33	124
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	110	63	173
Montérégie	133	53	186
Abitibi-Témiscaminque et Nord-du-Québec	34	12	46
Montréal	273	186	459
Total	**2 438**	**830**	**3 268**

Répartition de l'effectif (ETC) selon les mandats de la Société

Mandats de la Société	ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 244	38,0 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 444	44,2 %
Contrôle routier	516[30]	15,8 %
Autres mandats	64	2,0 %
Total	**3 268**	**100,0 %**

29 L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

30 Ce nombre comprend 404 ETC de Contrôle routier Québec et 112 ETC d'autres secteurs de la Société.

Répartition de l'effectif (ETC) selon les catégories d'emplois

Catégories d'emplois	ETC	Proportion	Nombre d'employés	
			Réguliers	Occasionnels
Personnel hors cadre	7	0,2 %	6	-
Personnel d'encadrement	162	5,0 %	163	-
Personnel professionnel[31]	1 003	30,7 %	992	91
Personnel technicien et assimilé	629	19,2 %	508	170
Personnel de bureau	1 184	36,2 %	609	673
Personnel agent de la paix	271	8,3 %	277	19
Personnel ouvrier	12	0,4 %	7	5
Total	**3 268**	**100,0 %**	**2 562**	**958**

LES DÉPARTS À LA RETRAITE

Au cours de l'année 2011, 111 employés réguliers et 2 employés occasionnels ont pris leur retraite, pour un total de 113 personnes.

LE PARTENARIAT EN ORGANISATION DU TRAVAIL

À la Société, les relations de travail sont excellentes et les échanges et le partage sont nombreux et fructueux entre les parties patronale et syndicale. En 2011, le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à cinq reprises. Plusieurs dossiers ont été abordés lors de ces rencontres, notamment :

- La planification stratégique 2011-2015 ;
- La stratégie Santé au travail 2008-2011 ;
- Le programme « Ma santé, je m'en occupe » ;
- L'éthique ;
- La gestion du changement ;
- La réintégration au travail ;
- Le transfert d'expertise ;
- Le sondage sur le climat organisationnel.

Un sous-comité du CMOT a poursuivi ses activités d'échange avec les comités locaux sur l'organisation du travail. De tels échanges favorisent le dialogue et le partage d'expériences sur divers sujets communs touchant le personnel et le climat de travail à la Société.

LA FORMATION

En 2011, la Société a investi 2,41 % de sa masse salariale, soit 4,46 millions de dollars, pour la formation et le développement des compétences de son personnel. Elle a ainsi dépassé la cible minimale de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Ce dépassement démontre l'importance accordée par la Société au maintien et au développement des compétences, en vue d'assurer les meilleurs services possible à la clientèle.

La Société a poursuivi ses efforts pour préparer la relève de gestion. Les cadres nouvellement nommés ont suivi un programme de formation à la gestion publique offert par l'École nationale d'administration publique, afin d'acquérir les compétences de base en gestion. Les cadres accédant à des fonctions d'encadrement supérieur ont pu suivre le programme *Leadership en action pour gestionnaires de gestionnaires*, aussi offert par l'ÉNAP, afin de développer des habiletés et d'acquérir des connaissances inhérentes à l'exercice de leur nouveau rôle. Des activités de développement sur mesure ont aussi été proposées aux cadres pour répondre à des besoins particuliers.

31 Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Afin de soutenir la prestation de services aux particuliers et aux entreprises, d'assurer l'indemnisation des personnes accidentées de la route et de permettre l'échange d'information avec ses partenaires, la Société doit disposer de technologies de l'information agiles et performantes. Les coûts associés aux ressources informationnelles concernent à la fois les projets de développement et les activités récurrentes. Pour ce faire, des débours de l'ordre de 79,3 millions de dollars avaient été planifiés pour l'année 2011.

Comme en témoigne le tableau qui suit, les débours réels en 2011 ont plutôt totalisé 71,5 millions de dollars, soit un écart de 10 %.

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour 2011 (en milliers de dollars)

	Débours planifiés	Débours réels	Écart
Projets de développement	22 979 $	20 960 $	2 019 $
Activités récurrentes	56 314 $	50 511 $	5 803 $
Total	**79 293 $**	**71 471 $**	**7 822 $**

Cet écart diffère selon qu'il s'applique aux activités de développement ou aux activités récurrentes.

L'écart de 2,0 millions de dollars enregistré dans les coûts de développement s'explique principalement par des retards dans certains projets.

Quant à l'écart de 5,8 millions de dollars enregistré dans les coûts des activités récurrentes, il s'explique principalement par une diminution des coûts :

- de ressources humaines, en raison des postes vacants en technologies de l'information,
- de frais d'entretien et de location des liens de télécommunication, des services téléphoniques et des logiciels.

Les projets de développement pour 2011

État d'avancement	Nombre de projets
Projets en cours au 1er janvier 2011	38
Projets entrepris en 2011	17
Projets toujours en cours au 31 décembre 2011	42
Projets terminés au 31 décembre 2011	13

En 2011, 17 projets se sont ajoutés aux 38 projets déjà en cours au 1er janvier 2011. Au 31 décembre 2011, 13 d'entre eux étaient terminés.

Certains projets permettent d'améliorer ou de maintenir la qualité des services aux citoyens et aux entreprises :

- **L'ajout de services électroniques pour les entreprises**. Les entreprises peuvent maintenant consulter la liste de leurs véhicules, les renseignements sur l'immatriculation de ceux-ci et le calendrier des prélèvements bancaires pour l'année courante (pour les entreprises inscrites aux prélèvements bancaires automatiques). De plus, les transporteurs internationaux peuvent remplir en ligne la déclaration des distances au moment du renouvellement annuel de l'immatriculation. Ces nouveaux services contribuent à la modernisation de l'État et facilitent l'accès aux services de la Société.

- **La poursuite des travaux relatifs à l'automatisation des examens théoriques pour l'obtention d'un permis de conduire**. Ces travaux ont permis d'uniformiser l'administration des examens et d'en faciliter la conception et l'évolution. Des examens en langues étrangères ainsi que des questions multimédias et des segments sonores ont été intégrés à la solution informatisée d'administration des examens théoriques déjà existante.
- **La mise en œuvre des mécanismes d'échange d'information relatifs au système de péage de l'autoroute 25**. Les automobilistes et les camionneurs peuvent, moyennant un péage, utiliser un nouveau lien autoroutier entre les villes de Montréal et de Laval. Les mécanismes d'échange d'information permettent au partenaire Concession A25 de facturer les passages non payés.
- **Le développement d'une application pour le traitement des plaintes et des commentaires de la clientèle**. Cette application Web permet aux citoyens d'exprimer leur satisfaction ou leur mécontentement quant aux services rendus par la Société. La Société sera ainsi en mesure de mieux adapter les services offerts à sa clientèle.
- **La mise en place d'un système de gestion de la facturation pour les différents services offerts par la Société aux municipalités, aux organismes publics et aux entreprises privées**. Ces organisations bénéficieront ainsi d'une facturation régulière et fiable. Les factures, dont le niveau de détail pourra s'adapter selon les besoins, seront plus claires. L'assistance à ces organisations sera soutenue par un système convivial dont les éléments de facturation seront complets et faciles à retracer.
- **Le remplacement des terminaux point de vente (TPV) en points de service**. Ce remplacement permet d'éliminer les risques inhérents à de l'équipement désuet et ainsi maintenir un haut niveau de qualité de services aux citoyens.

Certains projets portaient sur l'amélioration des processus de l'organisation :

- **La poursuite des travaux pour adapter les systèmes informatiques aux nouveaux processus de traitement des réclamations d'assurance selon le risque**. Un nouveau volet a été implanté, soit celui portant sur les rapports médicaux relatifs aux accidents de la route. Cette implantation permet d'obtenir une information médicale plus complète. Cela facilite la répartition des nouvelles demandes d'indemnisation et en accélère le traitement.
- **Le développement d'indicateurs de gestion relatifs aux sanctions des conducteurs et aux services aux propriétaires, aux exploitants et aux conducteurs de véhicules lourds**. Ces travaux visent à fournir des tableaux de bord dynamiques comportant des statistiques hebdomadaires à des fins de suivi opérationnel et de reddition de comptes. L'information de gestion permettra d'améliorer les programmes et l'organisation du travail de ces secteurs d'activités.
- **La mise en ligne d'un intranet renouvelé**. L'architecture de l'information, la navigation et l'approche graphique de l'intranet ont été révisées. Un nouvel outil de gestion de contenu Web a permis d'intégrer tous les contenus dans l'intranet renouvelé. Ces changements permettront de réduire le temps consacré à la recherche d'information, de réduire les efforts consentis à l'édition des contenus et à la formation des nouveaux édimestres et d'assurer la qualité de l'information.
- **La numérisation automatique des télécopies reçues à la Société**. La Société reçoit plus de 40 000 télécopies par année. Une nouvelle application rend disponibles immédiatement les télécopies reçues de la clientèle pour tous les intervenants concernés et élimine la numérisation manuelle. Les bénéfices pour la clientèle sont l'accélération du traitement des demandes et l'élimination de la perte occasionnelle de télécopies.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

L'année 2011 a marqué la fin des travaux de construction du projet d'agrandissement du siège social de la Société. L'échéancier initial ainsi que le budget ont été respectés. La superficie du siège social, incluant la nouvelle tour Est, est maintenant de 51 067 m². La construction de la tour Est s'est réalisée en visant une certification LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*). Une fois les travaux terminés, un dossier de candidature a été déposé, en décembre 2011, auprès du Conseil du bâtiment durable du Canada en vue de l'obtention de la certification.

Le parc immobilier de la Société comprend aussi le Complexe Henri-Bourassa à Montréal, qui a une superficie de 1 975 m², ainsi que 60 sites de postes et aires de contrôle routier répartis dans toute la province. Au cours de l'année 2011, deux nouveaux postes de contrôle, Stoneham et Laterrière, ont été mis en service et une nouvelle aire de contrôle a été installée à Saint-Élie d'Orford.

La Société loue aussi des locaux dans 59 établissements qui lui procurent une superficie supplémentaire de 41 031 m². Avec le regroupement du personnel effectué progressivement au printemps dans la tour nouvellement construite au siège social, le coût de location de ces espaces supplémentaires a diminué en 2011 de plus de 200 000 $, malgré l'obligation de maintenir certains loyers jusqu'en juillet. Les gains espérés à la suite de la non-reconduction de ces baux spécifiques sont de l'ordre de plus de 1 000 000 $ annuellement.

En 2011, la valeur des contrats conclus par la Société s'est élevée à plus de 138 millions de dollars. Les principaux contrats ont concerné le développement et l'entretien informatique, la livraison du courrier (affranchissement et autres frais) et les campagnes publicitaires.

Enfin, la Société a fait plus de 18 millions d'envois à la population en 2011. La plus grande partie de ces envois était constituée d'avis de renouvellement du permis de conduire ou de l'immatriculation de permis de conduire et de chèques d'indemnisation.

ANNEXE 6
L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vue d'assurer le respect des règles relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, la Société met l'accent sur la sensibilisation et la formation de son personnel et de ses mandataires.

En 2011, les efforts ont notamment porté sur la protection des renseignements personnels contenus dans les systèmes d'information.

DIFFUSION D'INFORMATION ET DE DOCUMENTS SUR INTERNET

La Société consacre une section de son site Web[22] à la diffusion de l'information. À la fin de l'année 2011, le bilan de diffusion est le suivant: 395 documents disponibles, dont 222 sur la recherche en sécurité routière et 173 de nature administrative, dont la majorité concerne les droits des administrés.

LES DEMANDES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Au cours de la dernière année, la Société a reçu 338 demandes d'accès et a répondu à:

- 204 demandes relatives au secteur de l'indemnisation (63 %);
- 65 demandes relatives à l'obtention de documents administratifs autres que des renseignements personnels (20 %);
- 38 demandes relatives aux renseignements recueillis en application du Code de la sécurité routière (12 %);
- 16 autres demandes (5 %).

L'accès aux renseignements demandés a été déterminé selon les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), ci-après la « Loi sur l'accès », et a donné lieu à la répartition suivante des réponses transmises :

- 89 réponses d'accès total;
- 197 réponses d'accès partiel;
- 27 réponses de refus total.

De plus, dix demandes visaient l'obtention de documents inexistants. Il est à noter que le refus partiel ou total peut être justifié par plus d'une disposition de la Loi sur l'accès.

32 saaq.gouv.qc.ca/acces_documents/index.php

Dispositions de la Loi invoquées pour un refus partiel ou total

Article de la Loi	Nombre de Motifs de refus	demandes concernées
14	Après le retrait des renseignements ne pouvant pas être divulgués, le document n'a plus de substance.	8
15	Document inexistant (requiert la production d'un document).	27
53	Renseignement personnel nécessitant le consentement de la personne concernée pour sa communication.	171
88	Renseignement personnel concernant le demandeur, mais dont la divulgation révélerait un renseignement personnel concernant une autre personne physique ou nuirait sérieusement à cette personne, à moins que cette dernière y consente par écrit.	39
88.1	Pour la communication de renseignements personnels concernant une personne décédée, le demandeur doit être le liquidateur, un bénéficiaire, un héritier ou un successible et doit démontrer son intérêt.	21

Le délai moyen de traitement des demandes d'accès a été de seize jours à compter de la date de réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Aucune demande n'a fait l'objet de mesures spéciales pour faciliter l'accès.

Au cours de la dernière année, quatorze réponses à des demandes d'accès ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information. De ce nombre, six ont fait l'objet d'un désistement lors de la médiation ou à une étape ultérieure. La Commission a rendu des décisions sur cinq demandes de révision:

- deux demandes où la Commission a constaté que son intervention n'est plus requise;
- une demande où la Commission a constaté la remise de documents;
- une demande accueillie en totalité;
- une demande rejetée.

L'une des décisions de la Commission a été portée en appel devant la Cour du Québec.

LES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

NOUVELLES ENTENTES

En 2011, la Société a conclu cinq nouvelles ententes impliquant une communication de renseignements personnels et elle a mis à jour ou révisé douze ententes existantes. La Société a également accordé des autorisations d'accès à certains fournisseurs de services.

La Société a conclu avec la Commission de la santé et de la sécurité au travail une nouvelle entente pour la communication des renseignements nécessaires à la détermination du montant des coûts de santé engendrés par les accidents d'automobile. Elle s'est également entendue avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Régie de l'assurance maladie du Québec au regard des échanges de renseignements personnels relatifs aux salles d'urgence et aux consultations externes.

De plus, le Directeur de l'état civil du Québec lui a donné accès au registre des personnes décédées en 2009, afin de réaliser une étude sur l'intérêt d'un possible échange permanent en cette matière.

La Société a aussi signé une entente avec la Commission scolaire des Premières-Seigneuries dans le cadre du Programme enrichi d'accès à la conduite d'un véhicule lourd.

Enfin, elle a attribué un contrat de transcription et de saisie de données sur les rapports d'accident avec le Centre des techniques de l'informatique incorporé.

ENTENTES EXISTANTES

Durant la dernière année, la Société a modifié les ententes suivantes :

- Entente avec le Centre de services partagés du Québec relativement à la disposition des véhicules saisis;
- Concession A-25, S.E.C., pour l'entente prise en vertu de l'article 24 de la Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructure de transport;
- Entente avec le Directeur de l'état civil du Québec relativement à la consultation du registre de l'état civil dans le cadre du programme de permis de conduire Plus;
- Entente avec la Fédération des médecins spécialistes du Québec pour les tarifs applicables aux services rendus;
- Entente avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la communication de renseignements sur les véhicules;
- Entente avec le ministère de la Justice concernant la communication de renseignements dans le cadre de l'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds;
- Entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux concernant l'hospitalisation des personnes victimes d'un accident de la route;
- Entente avec le ministère des Transports concernant l'accès aux renseignements et la transmission de fichiers électroniques;
- Entente avec les compagnies Polk Canada et Carfax pour la communication de renseignements non personnels sur les véhicules immatriculés au Québec;
- Entente avec la Régie de l'assurance maladie du Québec concernant les coûts des services professionnels payés par la Régie et occasionnés par les accidents de la route;
- Entente avec Revenu Québec relativement à la perception et au versement de la taxe de vente du Québec sur les véhicules routiers;
- Entente avec 14 organismes communautaires pour les services offerts aux victimes d'accident de la route ayant subi un traumatisme crânien ou une blessure médullaire.

AUTORISATIONS D'ACCÈS

En 2011, la Société a autorisé le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) à accéder aux renseignements sur les conducteurs et les personnes ayant immatriculé des véhicules au Québec, afin de fournir des renseignements non personnels aux entreprises Carproof et West End Industries.

La Société a également autorisé la Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (DGSAGIR) du Centre de services partagés du Québec à accéder, à titre de fournisseur de services, au fichier de renseignements sur le personnel de la Société.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI[33]

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement cherche à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental, comme en font foi les résultats obtenus en 2011.

Au 31 décembre 2011, la Société comptait 2 562 employés réguliers.

L'embauche en 2011

	Emplois réguliers	Emplois occasionnels	Emplois d'étudiants	Emplois de stagiaires	Total
Nombre de personnes embauchées	56	254	148	53	511

En 2011, 511 personnes ont été embauchées: 56 employés réguliers, 254 employés occasionnels, 148 étudiants et 53 stagiaires.

LES FEMMES

Le taux d'embauche des femmes en 2011

	Nombre de personnes embauchées		Taux d'embauche des femmes		
Statuts d'emplois	Total	Femmes	2011	2010	2009
Réguliers	56	28	50,0 %	72,4 %	62,1 %
Occasionnels	254	173	68,1 %	72,2 %	69,7 %
Étudiants	148	112	75,7 %	73,1 %	71,4 %
Stagiaires	53	31	58,5 %	65,2 %	56,3 %
Total	**511**	**344**	**67,3 %**	**71,9 %**	**68,3 %**

Parmi les personnes embauchées en 2011, 344 étaient des femmes, soit 67,3 %. Ce taux d'embauche, qui fluctue d'année en année, diffère selon les statuts d'emploi.

La proportion de femmes dans les différentes catégories d'emplois réguliers au 31 décembre 2011

	Nombre d'employés		Proportion de femmes		
Catégories d'emplois réguliers	Total	Femmes	2011	2010	2009
Personnel hors cadre	6	3	50,0 %	37,5 %	33,3 %
Personnel d'encadrement	163	84	51,5 %	51,2 %	52,0 %
Personnel professionnel[34]	992	536	54,0 %	53,5 %	52,9 %
Personnel technicien et assimilé	508	364	71,7 %	72,1 %	71,6 %
Personnel de bureau	609	459	75,4 %	75,2 %	76,3 %
Personnel agent de la paix	277	32	11,6 %	11,9 %	13,1 %
Personnel ouvrier	7	0	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total	**2 562**	**1 478**	**57,7 %**	**57,9 %**	**58,3 %**

Au 31 décembre 2011, les femmes occupaient 57,7 % (1 478 sur 2 562) des emplois réguliers. Au cours des trois dernières années, cette proportion s'est maintenue.

33 La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1).

34 Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

LES MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Afin de refléter la diversité de la société québécoise, le gouvernement du Québec a mis en œuvre deux plans d'action en vue d'accroître la présence, au sein de la fonction publique, de membres des communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées, et de faciliter leur intégration. Le gouvernement vise à ce qu'une personne embauchée sur quatre provienne de l'un ou l'autre de ces groupes cibles.

Le taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2011

Statuts d'emploi	Embauche totale en 2011	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche des membres des groupes cibles		
							2011	2010	2009
Réguliers	56	4	1	1	0	6	10,7 %	20,5 %	15,5 %
Occasionnels	254	21	2	0	3	26	10,2 %	12,4 %	15,6 %
Étudiants	148	17	3	0	2	22	14,9 %	13,4 %	11,9 %
Stagiaires	53	6	0	1	0	7	13,2 %	10,9 %	16,7 %
Total	**511**	**48**	**6**	**2**	**5**	**61**	**11,9 %**	**14,4 %**	**14,9 %**

En 2011, 61[35] des 511 (ou 11,9 %) personnes embauchées à des postes réguliers, occasionnels, d'étudiants ou de stagiaires provenaient de l'un ou l'autre des groupes cibles.

L'embauche de membres des groupes cibles dans la grande région de Montréal en 2011

RÉGIONS	GROUPES CIBLES (nombre et taux d'embauche en 2011)								TOTAL	
	Communautés culturelles		Autochtones		Anglophones		Personnes handicapées			
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
06 – Montréal	15/74	20,3 %	0/74	0,0 %	2/74	2,7 %	0/74	0,0 %	17/74	23,0 %
13 – Laval	1/9	11,1 %	0/9	0,0 %	0/9	0,0 %	0/9	0,0 %	1/9	11,1 %
14 – Lanaudière	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %
15 – Laurentides	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %	0/4	0,0 %
16 – Montérégie	4/28	14,3 %	0/28	0,0 %	2/28	7,1 %	0/28	0,0 %	6/28	21,4 %
TOTAL	**20/119**	16,8 %	**0/119**	0,0 %	**4/119**	3,4 %	**0/119**	0,0 %	**24/119**	20,2 %

La représentation des membres de groupes cibles parmi les personnes embauchées en 2011 varie selon les régions. Dans la grande région de Montréal, leur taux d'embauche a été de 20,2 % (24 sur 119).

La proportion de membres des groupes cibles occupant des emplois réguliers au 31 décembre 2011

Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers appartenant aux groupes cibles	Cible 2011	Proportion de membres des groupes cibles		
			2011	2010	2009
Communautés culturelles	99	9 %	3,9 %	3,9 %	3,4 %
Autochtones	12	—	0,5 %	0,4 %	0,4 %
Anglophones	38	—	1,5 %	1,4 %	1,3 %
Personnes handicapées	43	2 %	1,7 %	1,7 %	1,3 %
TOTAL	192		7,5 %	7,4 %	6,4 %

La proportion de membres des groupes cibles occupant des emplois réguliers a progressé au cours des trois dernières années, passant de 6,4 % en 2009 à 7,5 % en 2011.

35 Ce nombre exclut le fait de faire partie de plusieurs catégories de groupes cibles à la fois.

La proportion de membres des groupes cibles selon les catégories d'emplois réguliers au 31 décembre 2011

Catégories d'emplois	Total des employés réguliers	Groupes cibles				
		Communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Personnes handicapées	Total
Personnel hors cadre	6	0	0	0	0	0
Personnel d'encadrement	163	2	1	1	3	7
Personnel professionnel[36]	992	28	3	9	15	55
Personnel technicien et assimilé	508	9	2	5	12	28
Personnel de bureau	609	47	5	15	12	79
Personnel agent de la paix	277	13	1	8	1	23
Personnel ouvrier	7	0	0	0	0	0
TOTAL	**2 562**	**99**	**12**	**38**	**43**	**192**

Au 31 décembre 2011, la catégorie « personnel de bureau » regroupait le plus grand nombre de membres des groupes cibles.

LES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2011
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2011)	1
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes débutant en 2011)	2

Les autres mesures ou actions

Mesure ou action	2011	
	Groupes cibles visés	Nombre de personnes visées
Poursuivre les travaux visant la mise en œuvre d'un plan d'action sur la diversité incluant les mesures relatives à l'atteinte des cibles d'égalité en emploi par les vice-présidences.	Membres des communautés culturelles Personnes handicapées	s. o.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION[37]

La Politique linguistique de la Société, révisée et mise à jour en 1999, vise le respect et l'application des dispositions de la Charte de la langue française[38].

Cette politique est publiée dans l'intranet de la Société afin que l'ensemble du personnel puisse s'y conformer et un représentant de chacune des vice-présidences est membre du comité permanent sur la politique linguistique.

36 Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

37 La reddition de comptes de la présente section est exigée par la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

38 L.R.Q., c. C-11.

La Société s'assure que son personnel adopte l'usage du français dans ses communications et procède à une révision linguistique de tous les documents destinés à une large diffusion. Elle s'assure aussi que les applications qu'elle rend disponibles à ses clientèles interne et externe sont rédigées en français. Sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français se manifeste également à toutes les étapes du processus d'acquisition de biens et de services.

En 2011, la Société a fait l'achat, pour tous ses postes de travail, de claviers d'ordinateur permettant que les caractères les plus fréquemment utilisés en français soient d'accès facile et dont les touches des fonctions sont indiquées par des symboles plutôt que par des termes anglais, répondant ainsi aux exigences de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Elle est à revoir sa politique linguistique pour tenir compte de la mise à jour de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Elle a répondu à une seule plainte qui portait sur l'application de la Charte. À ce titre, elle est intervenue auprès d'un de ses mandataires en permis-immatriculation concernant l'affichage, les messages téléphoniques et l'utilisation du français auprès de ses clients.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

En août 2004, le Conseil des ministres adoptait le Plan d'action du gouvernement en matière d'allègement réglementaire et administratif. Afin de contribuer à l'atteinte des objectifs gouvernementaux, la Société retenait diverses mesures en vue de simplifier la démarche des entreprises pour l'immatriculation de leurs véhicules. Ces mesures ont notamment permis :

- le paiement des droits d'immatriculation des entreprises en plusieurs versements, au moyen de prélèvements bancaires automatiques ;
- l'immatriculation des véhicules chez les commerçants ;
- la révision du *Guide sur l'immatriculation IRP* (International Registration Plan), pour en faciliter la compréhension par les transporteurs dont les véhicules circulent à l'extérieur du Québec.

La Société poursuit ses efforts pour réduire les coûts des formalités imposées aux entreprises, notamment par l'utilisation accrue de la prestation électronique de services. À cette fin, elle a mis en place, en 2011, le service de déclaration électronique des distances parcourues dans les provinces canadiennes et les États américains dans le cadre du renouvellement de l'immatriculation IRP.

La marge de manœuvre de la Société pour l'allègement réglementaire et administratif est limitée par les ententes et les normes nord-américaines, qui permettent d'assurer la mobilité des biens et des personnes en toute sécurité.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le plan de développement durable 2011-2015 s'inspire des objectifs gouvernementaux et s'inscrit en continuité du plan 2008-2010 de la Société. Ce plan retient onze actions, qui visent l'atteinte de sept objectifs organisationnels.

OBJECTIF GOUVERNEMEN

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir auprès du personnel et des partenaires le concept, les principes et la démarche de développement durable et en faciliter l'application à la Société

ACTION 1 :	GESTES :	SUIVIS :
Contribuer à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable par la mise en œuvre d'activités	▮ Poursuivre les activités de sensibilisation du personnel au concept et à la démarche de développement durable;	▮ En continu
	▮ Former certaines catégories d'employés;	▮ En cours
	▮ Mettre en place un réseau de multiplicateurs d'information dans les centres de services et les centres d'appels;	▮ Réalisé
	▮ Faire connaître au personnel les caractéristiques de la nouvelle tour du siège social qui répondent aux orientations de la certification LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*).	▮ Réalisé

INDICATEUR 1 : Pourcentage du personnel sensibilisé au concept et à la démarche de développement durable

CIBLE SAAQ : *En 2011 : 80 % du personnel sensibilisé*

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 90 % du personnel est sensibilisé

INDICATEUR 2 : Pourcentage du personnel ciblé ayant été formé

CIBLE SAAQ : *En 2013 : 50 % du personnel ciblé ayant été formé*

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 1 % du personnel ciblé est formé

- Plusieurs activités de sensibilisation déjà mises en place ont continué : le Challenge vélo-boulot, la publication du bulletin *L'ÉcoResponsable*, les Mentions DD et la participation du personnel au Défi Climat.
- De nouvelles activités de sensibilisation ont également eu lieu : des kiosques d'information ont été animés lors de la semaine thématique sur les transports, un jeu-questionnaire sur les transports a été développé, des articles de fond ont été publiés et un module de sensibilisation pour l'ensemble du personnel a été mis en ligne.
- Selon un sondage mené par l'Institut de la statistique du Québec, le taux de sensibilisation du personnel de l'administration publique est de 90 %.
- La liste du personnel ciblé pour la formation à la démarche de développement durable a été élaborée. Cette formation sera offerte en 2012.
- Tous les centres de services et les centres d'appels comptent maintenant une ressource qui a été formée en tant qu'agent multiplicateur.
- 25 panneaux d'information présentant les caractéristiques LEED de la nouvelle tour ont été mis en place.

ACTION 2 :	GESTES :	SUIVIS :
Sensibiliser les partenaires aux engagements de la Société envers le développement durable	▮ Inclure un volet sur le développement durable dans les nouvelles ententes conclues avec des partenaires de la Vice-présidence au Fonds d'assurance;	▮ En continu
	▮ Insérer un message qui incite aux pratiques écoresponsables dans les lettres d'attribution de subventions et de commandites.	▮ En continu

INDICATEUR : Nombre de partenaires sensibilisés

CIBLE SAAQ : 20 partenaires par année

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 19 partenaires

- 15 nouvelles ententes conclues en 2011 par la Vice-présidence au Fonds d'assurance ont comporté un volet sur le développement durable.
- 4 des 12 lettres d'attribution de subventions destinées aux initiatives locales en sécurité routière comportaient un message incitatif aux pratiques écoresponsables.

ACTION 3 :	GESTES :	SUIVIS :
Intégrer progressivement la prise en compte des principes de développement durable dans les projets structurants de la Société	▮ Prendre en compte les principes de développement durable dans les projets d'amélioration des processus de la Vice-présidence au Fonds d'assurance;	▮ Non réalisée
	▮ Poursuivre la prise en compte des principes de développement durable dans les projets de la Société ciblés en 2010;	▮ En cours
	▮ Inclure la démarche de prise en compte des principes de développement durable dans le cadre normatif de développement des systèmes d'information de la Société;	▮ Non réalisé
	▮ Appliquer la démarche de prise en compte des principes de développement durable, décrite dans le cadre normatif, aux projets informatiques de la Société.	▮ s. o.

INDICATEUR : Nombre de projets prenant compte des principes de développement durable

CIBLE SAAQ : 10 projets en 2011

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 1 projet a pris en compte des principes de développement durable

- Les principes de développement durable ont été pris en compte dans le projet de gestion des connaissances.
- En 2011, des outils de formation ont été élaborés en collaboration avec le groupe de travail sur le développement durable du Centre d'expertise des grands organismes. Ces outils seront utilisés dès 2012.

OBJECTIF GOUVERNEMEN

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Poursuivre le développement d'une culture de la prévention en matière de sécurité routière afin d'améliorer en continu le bilan routier

ACTION 4 :	GESTES :	SUIVIS :
Améliorer l'approche de prévention dans le cadre des programmes de la Société	▮ Implanter la nouvelle méthode d'évaluation des conducteurs en cohérence avec les principes enseignés dans le Programme d'éducation à la sécurité routière ;	▮ Réalisé
	▮ Évaluer la possibilité de traiter prioritairement les clientèles à risque dans l'évaluation de la capacité de conduire ;	▮ Réalisé
	▮ Continuer à fournir une aide financière aux corps policiers pour l'acquisition de systèmes de reconnaissance de plaques d'immatriculation.	▮ En continu

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation des activités annuelles planifiées visant l'amélioration de l'approche de prévention

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 100 %

- Le nouvel examen pratique pour les conducteurs de véhicules de promenade a été mis en application le 14 février 2011. Depuis cette date, 139 311 examens pratiques de classe 5 ont été effectués.
- À la suite de l'évaluation de la possibilité de traiter en priorité les clientèles à risque dans l'évaluation de la capacité de conduire, l'application de nouvelles mesures a permis une réduction du délai de traitement initial de 15 jours ouvrables à 5 jours dans 86 % des cas.
- Les six demandes d'aide financière reçues en 2011 de la part de corps policiers pour l'acquisition de systèmes de reconnaissance des plaques d'immatriculation ont été acceptées.

ACTION 5 :	GESTES :	SUIVIS :
Réaliser des activités permettant d'élargir l'échange et la diffusion d'information en matière de sécurité routière et de développement durable	▮ Participer au sous-comité « Mobilité durable » du Comité interministériel sur les changements climatiques;	▮ En continu
	▮ Diffuser, sur le site Web de la Société, des capsules d'information en lien avec la sécurité routière et le développement durable;	▮ Reporté à 2012
	▮ Rendre accessibles sur le site Web de la Société les guides d'apprentissage de la conduite;	▮ En cours
	▮ Poursuivre la création de postes de conseillers régionaux en sécurité routière par l'embauche d'un conseiller qui s'occupera des régions de l'Abitibi-Témiscamingue et de l'Outaouais;	▮ Réalisé
	▮ Mettre en œuvre un projet pilote visant à évaluer le potentiel du Programme d'intervention en prévention du risque routier en entreprise;	▮ Planifié pour 2012
	▮ Adopter des orientations en matière d'écoconduite.	▮ Réalisé

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation des activités planifiées annuellement

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 50 %

- La Société a participé aux six rencontres du sous-comité « Mobilité durable ».
- Deux capsules d'information ont été produites en 2011; leur diffusion sur le site Web de la Société a été reportée en 2012.
- Un conseiller régional en sécurité routière a été embauché pour les régions de l'Abitibi-Témiscamingue et de l'Outaouais.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Adopter des modes de gestion préventive favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie du personnel

ACTION 6 :	GESTES :	SUIVIS :
Promouvoir des stratégies favorisant le bien-être et la qualité de vie du personnel	▮ Poursuivre les activités de promotion de la santé et des services de prévention auprès du personnel pour assurer la performance de l'organisation;	▮ En continu
	▮ Mettre en œuvre le plan découlant de la stratégie d'attraction et de rétention du personnel adoptée par la Société en 2010;	▮ En continu
	▮ Entreprendre progressivement un projet de gestion des connaissances afin de favoriser le transfert progressif d'expertise à la Vice-présidence à la sécurité routière.	▮ En cours

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation des gestes planifiés

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 100 %

- 59 activités sous la thématique de la santé au travail ont été offertes à plus de 14 000 participants.
- 13 nouveaux services en santé au travail ont été offerts aux employés.
- En 2011, le Programme d'aide au personnel a soutenu 635 employés. De plus, huit interventions de groupe ont été réalisées.
- Les services du Centre de santé et du Centre de la petite enfance ont été maintenus au siège social.
- La nouvelle Coop Zone active, ouverte en mai dernier, comptait 600 membres au 31 décembre 2011.
- La Société a participé à deux salons de l'emploi et trois conférences promotionnelles ont eu lieu, afin de favoriser l'attraction et la rétention du personnel.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Maintenir un excellent régime d'assurance automobile en bonne santé financière et protéger les personnes accidentées contre les pertes économiques et contre l'exclusion sociale

ACTION 7 :	GESTES :	SUIVIS :
Contribuer à la pérennité du régime d'assurance en indemnisant les personnes accidentées de façon juste et équitable, et ce, au meilleur coût possible	▪ Poursuivre la révision des processus d'affaires de la Vice-présidence au Fonds d'assurance et les consolider; ▪ Évaluer la possibilité d'offrir le remboursement par virement automatique aux fournisseurs des personnes accidentées; ▪ Promouvoir auprès des personnes accidentées le versement des indemnités par virement automatique.	▪ En cours ▪ Planifié en 2012 ▪ En continu

INDICATEUR : Taux de financement du régime

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 139 %

INDICATEUR 2 : Déficit cumulé en date du 31 décembre 2010

CIBLE SAAQ : 0,8 milliard de dollars au 31 décembre 2015

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 1,3 milliard de dollars au 31 décembre 2011

- Afin de promouvoir l'adhésion au virement automatique des indemnités auprès des personnes accidentées, un encart promotionnel leur a été transmis avec leur chèque au début de 2011. Au 31 décembre 2011, 63 % des personnes accidentées recevaient leurs indemnités par virement automatique.

ACTION 8 :	GESTES :	SUIVIS :
Mettre en œuvre des mesures visant à protéger les personnes accidentées contre les pertes économiques et l'exclusion sociale	▪ Implanter des mesures innovatrices qui favorisent le succès de la reprise du travail des personnes accidentées; ▪ Évaluer les différentes façons de faire d'autres sociétés d'assurance pour prévenir la détérioration de la santé psychologique des personnes accidentées.	▪ Non réalisé ▪ Dépôt du rapport d'évaluation prévu pour 2015

INDICATEUR : Pourcentage de réduction du nombre de jours d'incapacité du secteur visé

CIBLE SAAQ : Réduction de 1 % l'année qui suit l'implantation des mesures et de 1 % supplémentaire l'année suivante. Maintien des acquis par la suite.

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : s. o.

- Aucune nouvelle mesure n'a été mise en place en 2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser une approche de concertation afin de tenir compte des besoins et des préoccupations de la population dans les décisions

ACTION 9 :	GESTES :	SUIVIS :
Mener des activités de consultation et de concertation auprès de la population et des clientèles	▮ Évaluer la satisfaction, les besoins et les attentes des clientèles ciblées de la Vice-présidence à l'accès au réseau routier; ▮ Mettre en œuvre les recommandations retenues à la suite de l'analyse des résultats des évaluations; ▮ Mettre en place une structure de gestion optimisée des plaintes et des commentaires reçus.	▮ Aucune évaluation en 2011 ▮ s. o. ▮ En cours

INDICATEUR : Pourcentage de réalisation des activités annuelles planifiées

CIBLE SAAQ : 100 %

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 29 % des activités annuelles planifiées ont été réalisées

- Aucun sondage n'a été réalisé auprès des diverses clientèles en 2011.
- En 2011, la Société a modifié son processus de gestion des plaintes afin de favoriser un meilleur service et d'optimiser les façons de faire. D'une part, la majorité des plaintes et des commentaires est désormais directement acheminée vers le Centre de la satisfaction des clientèles, nouvellement créé. Pour ce faire, entre autres, les préposés aux renseignements transfèrent directement les appels au Centre de la satisfaction des clientèles. Parallèlement, un lien a été implanté sur le site Web pour un accès simplifié. D'autre part, une nouvelle application de gestion des plaintes et des commentaires a été développée au cours de l'année et sera implantée en janvier 2012.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Élargir le partenariat avec des organismes d'action communautaire et d'économie sociale

ACTION 10 :	GESTE :	SUIVI :
Favoriser l'attribution des contrats à des organismes d'économie sociale	▮ Évaluer les produits et les services qui pourraient faire l'objet d'un contrat avec des organismes d'économie sociale.	▮ Non réalisé

INDICATEUR : Nombre et valeur des contrats avec des organismes d'économie sociale pour les secteurs visés

CIBLE SAAQ : 1 contrat par année

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : 0

- Aucun contrat n'a été conclu avec un organisme d'économie sociale en 2011 pour le secteur visé.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir la consommation responsable au sein de l'organisation et appliquer des mesures de gestion environnementale

ACTION 11 :	GESTE :	SUIVI :
Adopter et mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable	▮ Mettre en œuvre un cadre de gestion environnementale visant à réduire les répercussions des activités de la Société sur l'environnement.	▮ En continu

INDICATEUR : Date d'adoption du cadre de gestion environnementale

RÉSULTATS DE L'ANNÉE : Cadre de gestion environnementale adopté le 10 mai 2011

▮ Le cadre de gestion environnementale a été adopté le 10 mai 2011 par le comité de direction de la Société. La mise en œuvre de ce cadre s'effectue au moyen d'un plan de gestion environnemental qui comporte 26 activités répertoriées dans 6 catégories.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La dernière révision tarifaire pour l'ensemble des services date de 1991. Par contre, depuis le 1er janvier 2011, les tarifs sont indexés, conformément à la Politique de financement des services publics, au 1er janvier de chaque année. Le taux d'indexation correspond à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble, pour le Québec, des prix à la consommation, sans les boissons alcoolisées ni les produits du tabac, pour la période de douze mois qui se termine le 30 septembre de l'année qui précède celle pour laquelle un tarif doit être indexé.

Par suite de l'implantation de la gestion par activité en 2004, la Société connaît le coût de chacun de ses services. À des fins de présentation, ces transactions ont été regroupées en deux grandes catégories, soit :

- **Les activités de sécurité routière et de maintien de l'accès au réseau routier** : il s'agit d'activités effectuées par la Société en vue de maintenir les routes sécuritaires.
- **Les autres biens et services** : toutes autres transactions effectuées par la Société.

Le tableau suivant dresse un portrait financier de la situation actuelle et présente les cibles de financement pour chacune de ces catégories de services.

Catégorie/service offert	Cible de financement
Les activités de sécurité routière et de maintien de l'accès au réseau routier ■ La gestion des contrôles des examens médicaux; ■ la sanction des conducteurs; ■ le suivi de la Loi sur l'encadrement des transporteurs routiers; ■ la gestion des examens de conduite; ■ le soutien aux corps policiers; ■ les échanges de permis de conduire; ■ la délivrance d'un permis restreint; ■ l'annulation du permis de conduire et de l'immatriculation; ■ la délivrance d'un permis de conduire; ■ le renouvellement annuel du droit de conduire et de circuler; ■ le remplacement du permis de conduire tous les 4 ans; ■ l'immatriculation d'un véhicule lors de son achat.	Financer la totalité de ces coûts par l'ensemble des propriétaires de véhicule et des titulaires de permis de conduire. REVENUS 2011 : 95,3 M$ DÉPENSES 2011 : 134,0 M$ FINANCEMENT EN 2011 : 71 % CIBLE DE FINANCEMENT : 100 %
Les autres biens et services ■ Le remplacement d'un certificat d'immatriculation; ■ l'achat de plaques; ■ le remplacement de la carte photo à la suite d'un bris, d'un vol ou d'une perte; ■ le remplacement de la carte d'assurance-maladie pour un non-titulaire de permis de conduire;	Répartir la totalité de ces coûts à l'ensemble des utilisateurs de services.
■ la délivrance, le renouvellement et le remplacement du permis de conduire Plus; ■ la délivrance, le renouvellement et le remplacement d'une licence de commerçant-recycleur; ■ la délivrance, le renouvellement et le remplacement d'une immatriculation IRP (Régime d'immatriculation international); ■ l'étalement des paiements; ■ la perception de taxes; ■ la diffusion d'information à la clientèle et à des tiers et diverses transactions.	Le tarif peut ne pas couvrir l'ensemble des coûts pour certaines de ces transactions. Afin de demeurer comparables à ceux des autres administrations canadiennes, tout en évitant de nuire à l'activité économique, les tarifs sont établis selon la valeur économique des services rendus. Les surplus, le cas échéant, peuvent servir au financement des autres catégories de services offerts. REVENUS 2011 : 28,6 M$ DÉPENSES 2011 : 25,9 M$ FINANCEMENT EN 2011 : 110 %

LA LOI VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE EN 2013-2014 ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 31 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit des cibles de réduction pour les dépenses de fonctionnement de nature administrative ainsi que pour la masse salariale associée aux fonctions administratives.

En 2011, ces cibles ont été atteintes. Ces cibles étaient de réduire les dépenses de fonctionnement de nature administrative de 2,6 millions de dollars par rapport aux dépenses de 2009 et de réduire de l'équivalent de 1 % la masse salariale associée aux fonctions administratives, soit 0,9 million de dollars.

De plus, conformément à cette même loi, aucune rémunération variable n'a été versée, en 2011, à la présidente et chef de la direction, aux vice-présidents et vice-présidentes, ainsi qu'aux cadres.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Depuis 2001-2002, la Société de l'assurance automobile a fait l'objet de recommandations de la part du Vérificateur général du Québec, dans le cadre de différents rapports de vérification. En 2011, la Société a effectué certains travaux pour répondre à ces recommandations:

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2003-2004, TOME I, CHAPITRE 4 – LA GESTION DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Ce rapport signale que les mesures de sécurité informatique doivent être renforcées à la Société. En 2011, la Société a poursuivi ses efforts jusqu'à l'instauration complète des mesures prévues à son plan d'action et répond entièrement à ces recommandations.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 2011-2012, AUTOMNE 2011-CHAPITRE 6 – INDEMNISATION DES PERSONNES AYANT SUBI UN ACCIDENT

Ce rapport porte sur les dossiers d'indemnisation jugés à risque élevé de prolongation de l'invalidité, des dossiers de personnes grièvement blessées ou décédées et des dossiers faisant partie de la catégorie longue durée. Toutes les recommandations formulées par le Vérificateur général à la suite de cette vérification ont été approuvées par la Société. Un plan d'action a été élaboré et sera mis en œuvre à compter de 2012.

ANNEXE 7
LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

En 2008, les membres du conseil d'administration de la Société ont approuvé une politique de gestion intégrée des risques.

Cette politique établit les responsabilités et les modalités de la gestion des risques. Le comité de vérification du conseil d'administration s'assure de la mise en œuvre et du suivi de la politique. Des bilans faisant état des résultats des analyses de risques et de suivi ainsi que des mesures d'atténuation prises lui sont présentés chaque année.

Le processus de gestion intégrée des risques est amorcé par la détermination des risques stratégiques auxquels la Société est exposée. Cela touche les risques permanents, inhérents aux domaines d'affaires de la Société, et les risques temporaires, liés à un contexte particulier. Pour ce faire, il faut prendre en compte la planification stratégique, les priorités de la Société et le contexte organisationnel global. Une vision globale des risques est ainsi obtenue. Elle donne au conseil d'administration et à la haute direction une assurance raisonnable quant à la réalisation d'objectifs globaux en matière de gestion des risques.

À partir de la liste des risques stratégiques, chaque vice-président cible, à son tour, les risques les plus importants qui relèvent de sa responsabilité, en considérant à la fois les services rendus et les activités réalisées. Le questionnement se poursuit ensuite au sein de chaque direction et de chaque équipe et touche alors les risques opérationnels.

L'évaluation des risques opérationnels tient compte à la fois de la probabilité qu'ils se concrétisent et de la gravité de leurs répercussions. Le degré d'exposition aux risques est aussi établi à partir d'une appréciation normalisée des contrôles existants. Au besoin, des contrôles additionnels sont mis en place, afin de rendre acceptable l'exposition aux risques.

Enfin, le processus de détermination et d'évaluation des risques et des contrôles donne lieu à l'établissement du portefeuille organisationnel de risques, où ils sont tous et à partir duquel il est possible de faire un suivi global. De cette manière, les interrelations et les interdépendances entre les différents risques sont aussi prises en compte.

Le contenu du portefeuille de risques est évolutif. Chacun des risques qui s'y trouvent est évalué périodiquement. De nouveaux risques, liés à l'attribution d'un nouveau mandat ou à l'apparition d'un contexte particulier, peuvent s'y ajouter alors que d'autres, une fois bien contrôlés, en sont retirés.

La gestion intégrée des risques procure une vision globale et assure une cohérence d'intervention. À cet égard, le comité corporatif de sécurité et des risques et l'équipe qui le soutient jouent un rôle fondamental. Ils mettent au point les outils normalisés, initient à l'utilisation de la méthode uniforme, facilitent la réalisation des analyses, s'assurent de leur cohérence et dressent les bilans.

Dès 2008, sept risques stratégiques ont été ciblés, dont celui de la sécurité. Trois autres se sont ajoutés en 2010 et un onzième en 2011. L'analyse de ces risques a permis d'établir les probabilités que des événements graves surviennent et affectent de façon importante la Société.

En 2011, les risques stratégiques qui ont fait l'objet d'un suivi de la part de la Société étaient liés aux éléments suivants :

- Les aspects financiers du Fonds d'assurance automobile ;
- Le bilan routier ;
- Les nouvelles lois et les nouvelles exigences gouvernementales ;
- La sécurité frontalière avec le permis de conduire Plus ;
- L'évolution des technologies de l'information ;
- La main-d'œuvre ;
- Les conventions collectives ;
- L'expertise ;
- La sécurité des actifs ;
- La construction de la tour Est ;
- La révision de la tarification.

LES RISQUES LIÉS AUX ASPECTS FINANCIERS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Les indemnisations versées aux accidentés de la route et les sommes consacrées à la prévention et à la promotion de la sécurité routière sont tirées du Fonds d'assurance automobile.

Les facteurs qui ont le plus de répercussions sur ce fonds sont les effets de la politique de placement, la tarification d'assurance, l'inflation, les pratiques de traitement des réclamations et le bilan routier.

LES RISQUES LIÉS AU BILAN ROUTIER

En matière de sécurité routière, la Société joue un rôle de premier plan.

Pour rendre plus sécuritaire la circulation sur les routes du Québec, la Société mène des actions de prévention, de sensibilisation, de législation et de contrôle. Elle est cependant dépendante de plusieurs partenaires et de divers facteurs hors de son contrôle pour leur application.

La Société élabore et met en œuvre une stratégie mobilisatrice pour mieux coordonner son action avec celle de ses partenaires.

LES RISQUES LIÉS AUX NOUVELLES LOIS ET AUX NOUVELLES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

L'adaptation à des dispositions législatives nouvelles et à des exigences gouvernementales inédites peut contraindre la Société à procéder à des transformations importantes de son fonctionnement et de ses services.

Les solutions technologiques n'ont pas toujours la souplesse souhaitée pour faire face rapidement à ces exigences et les ressources spécialisées ne sont pas toujours en nombre suffisant pour y répondre.

La Société a défini les situations à risque et précisé des mesures visant à accroître sa capacité à répondre rapidement aux changements demandés.

LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ FRONTALIÈRE AVEC LE PERMIS DE CONDUIRE PLUS

La Société a intégré à sa mission une nouvelle responsabilité en matière de sécurité frontalière avec la mise en place du permis de conduire Plus.

Cette responsabilité l'amène à transiger avec de nouveaux partenaires qui ont des exigences auxquelles elle doit s'adapter. En outre, elle doit prévenir les fraudes associées au permis de conduire Plus.

La Société a ciblé ces risques en 2010.

LES RISQUES LIÉS À L'ÉVOLUTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le fonctionnement de la Société nécessite une évolution des technologies de l'information.

L'importance des projets, la rareté des ressources, la nécessité de répondre aux nouveaux besoins d'affaires concurremment aux projets, l'intégration de nouvelles technologies et le besoin de moderniser la technologie IDMS (*Integrated Database Management System*) rendent l'évolution des technologies à risque.

En 2011, la Société a procédé à une analyse du risque spécifique de modernisation de la technologie IDMS.

LES RISQUES LIÉS À LA MAIN-D'ŒUVRE

Près du quart de la main-d'œuvre de la Société partira d'ici cinq ans, principalement pour la retraite. Le remplacement de cette main-d'œuvre devra s'effectuer dans un contexte de rareté et de contraintes gouvernementales.

LES RISQUES LIÉS AUX RENOUVELLEMENTS DES CONVENTIONS COLLECTIVES

Les conventions collectives établissent les conditions d'emploi concernant la rémunération, la durée du travail, les avantages sociaux et les conditions de travail générales des employés qui leur sont assujettis.

Le renouvellement de ces conventions s'effectue environ tous les cinq ans, au terme de négociations qui peuvent même, dans certains cas, entraîner des arrêts temporaires de travail. De tels arrêts ont alors une incidence directe sur la prestation de services.

En 2011, la Société a effectué un suivi des risques liés aux renouvellements des conventions collectives des employés.

LES RISQUES LIÉS À L'EXPERTISE

La capacité de la Société à fournir des services de qualité et à les faire évoluer dépend en partie de ses aptitudes à retenir son personnel expert, qui détient souvent la mémoire organisationnelle. Les départs à la retraite prévus à court terme font craindre un exode de ces experts. La Société a déterminé les postes les plus à risque de pertes d'expertises et a précisé des mesures d'atténuation à leur égard.

LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ DES ACTIFS

Les ressources humaines, financières, immobilières, matérielles et informationnelles de la Société constituent ses principaux actifs. Elle reconnaît que les risques liés à la sécurité de ces actifs sont des risques stratégiques puisqu'elle dépend de son personnel et de ses biens pour fournir les services aux citoyens et à ses partenaires.

Des évènements graves associés à ces actifs pourraient ainsi porter préjudice aux citoyens et entraîner des conséquences importantes sur ses activités, notamment sur la continuité de ses affaires.

En 2011, la Société a réalisé quatre analyses portant sur la sécurité de ses actifs et effectué plusieurs suivis sur les analyses effectuées en 2009 et en 2010.

LES RISQUES LIÉS À LA CONSTRUCTION DE LA TOUR EST

En 2010 et en 2011, le projet d'agrandissement du siège social de la Société a fait l'objet d'une analyse de risques en continu et d'un suivi régulier par la haute direction et les membres du conseil d'administration.

Ces travaux ont pris fin en même temps que ceux de construction et d'aménagement de la Tour Est en 2011.

LES RISQUES LIÉS À LA RÉVISION DE LA TARIFICATION

Le projet de révision de la tarification a fait l'objet d'une analyse de risques en 2011. Une nouvelle analyse sera effectuée lors de la prochaine révision, soit dans trois ans.

ANNEXE 8
LA GESTION DE LA DIVERSITÉ

Depuis 2009, la Société applique une politique sur la gestion de la diversité qui précise les orientations de l'organisation en vue d'une approche intégrée de la prise en compte de la diversité. La politique vise, entre autres, à ce que la prestation de services tienne compte de toutes ses clientèles et à ce que la diversité de la société québécoise soit reflétée au sein de son personnel.

En 2011, la Société a adopté trois priorités institutionnelles en matière de gestion de la diversité :

1. acquérir les connaissances ainsi que développer et renforcer l'aisance des gestionnaires et employés en matière de gestion de la diversité et de relations interculturelles (services à la clientèle et accès à l'égalité en emploi) ;
2. s'assurer que la politique linguistique de la Société reflète le cadre légal, gouvernemental et institutionnel de la gestion de la diversité ;
3. contribuer à l'intégration socioéconomique des personnes handicapées.

Ces priorités serviront de fondements à la mise en œuvre d'un plan d'action 2012-2015.

ANNEXE 9
L'ÉTHIQUE

Depuis 2005, la Société met en application un plan d'action pour développer et soutenir une culture éthique au sein de son organisation. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société prévoit que ces derniers favorisent l'instauration d'une culture organisationnelle qui reconnaît et valorise l'éthique.

En 2011, une quatrième valeur s'est ajoutée aux valeurs de rigueur, de cohérence et de respect, portées par tous les employés. Il s'agit de l'engagement, une valeur qui était déjà présente dans l'organisation et selon laquelle :

> « Chaque personne contribue à la réalisation de la mission de la Société, est solidaire dans l'action et collabore avec ses collègues pour relever les défis. Chacun fait preuve de courage pour choisir, s'adapter, changer et agir au profit du service public ».

L'intégration des notions concernant cette nouvelle valeur a mené à la révision du guide d'éthique des employés.

Enfin, l'application du programme de formation en éthique destinée au personnel, lancé en 2006, a permis à 189 nouveaux employés et employés étudiants d'acquérir une formation de base en éthique en 2011.

ANNEXE 10

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec est disponible sur le site Web de la Société, à la section «Accès aux documents administratifs»[39].

39 saaq.gouv.qc.ca/publications/nous/rapportsgestion2008/ethique_deontologie.pdf.

ANNEXE 11

LE GUIDE D'ÉTHIQUE DES EMPLOYÉS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Le guide d'éthique des employés de la Société de l'assurance automobile du Québec est disponible sur le site Web de la Société, à la section « Accès aux documents administratifs ». Le titre du document est *L'éthique – une question de conduite fondée sur des valeurs*[40].

40 http://www.saaq.gouv.qc.ca/diffusion/sites/default/files/50027_0.pdf

ANNEXE 12
LES LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

LOIS DU QUÉBEC

LOI SUR LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (L.R.Q., c. S-11.011)

LOI SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE (L.R.Q., c. A-25)

- Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.1)
- Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.2)
- Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.3)
- Règlement sur la définition de certains mots et expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5)
- Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.6)
- Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.7)
- Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.8)
- Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.9)
- Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.10)
- Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.11)
- Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.12)
- Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.13)
- Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.14)
- Règlement sur le revenu (A-25, r.15)
- Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.16)

CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (L.R.Q., c. C-24.2)

- Arrêté ministériel concernant l'accès à la conduite de véhicules lourds (C-24.2, r.0.1)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers munis d'un poste de conduite à droite (C-24.2, r.1)
- Arrêté ministériel concernant l'approbation des balances (C-24.2, r.4)
- Règlement sur les casques protecteurs (C-24.2, r.6)
- Arrêté ministériel concernant la circulation des bicyclettes sur les accotements (C-24.2, r. 6.1)
- Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.7)
- Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.8)
- Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.2, r.10)
- Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r.14)
- Règlement donnant effet à l'entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r.15)
- Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.16)
- Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.17)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency (C-24.2, r.18)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.19)
- Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.20)
- Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.21)
- Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.22)
- Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r.23)
- Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et les provinces, les territoires canadiens et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.24)
- Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.25)
- Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis (C-24.2, r.26)
- Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.27)
- Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (C-24.2, r.28)
- Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.29)
- Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r.30)
- Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.31)
- Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.32)

- Règlement désignant les passages à niveau où les conducteurs de certains véhicules routiers sont dispensés de l'obligation d'immobiliser leur véhicule (C-24.2, r.33)
- Règlement sur les permis (C-24.2, r.34)
- Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.35)
- Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-4.1, r.36)
- Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.37)
- Projet-pilote relatif à la reprogrammation de modules de commande électronique de sac gonflable (C-24.2, r.38)
- Projet-pilote relatif au recyclage des modules de sacs gonflables frontaux non déployés (C-24.2, r.39)
- Projet-pilote relatif au transport d'une bicyclette sur un support installé à l'avant d'un autobus ou d'un minibus (C-24.2, r.39.1)
- Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.40)
- Règlement sur la signalisation routière (C-24.2, r.41)
- Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.42)
- Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r.43)
- Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.44)
- Règlement sur l'utilisation des pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale (C-24.2, r.45)
- Arrêté ministériel concernant l'utilisation des motocyclettes à 3 roues (C-24.2, r.46)
- Projet-pilote relatif aux véhicules à basse vitesse (C-24.2, r.48)
- Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.49)
- Arrêté ministériel concernant les véhicules lourds dont le limiteur de vitesse doit être activé et réglé à une vitesse maximale de 105 km/h (C-24.2, r.50)
- Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.51)
- Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.52)

LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES, LES EXPLOITANTS ET LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS (L.R.Q., c. P-30.3)

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

LOI SUR LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT (L.R.Q., c. Q-2)

- Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r.33)

LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI (L.R.Q., c. S-6.01)

- Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.3)

LOI SUR LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (L.R.Q., c. T-0.1, ARTICLE 473.1.1)

- Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r.2, article 473.1.1R1)

LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (L.R.Q., c. T-1)

- Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)

LOI SUR LES TRANSPORTS (L.R.Q., c. T-12)

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de «transport routier des marchandises» (T-12, r.5)
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.6)
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.7)
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers (T-12, r.8)
- Règlement sur la location des autobus (T-12, r.10)
- Règlement sur le transport par autobus (T-12, r.16)
- Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r.17)
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec (Décret 927-2001 du 9 août 2001)

LOIS DU CANADA

Loi sur les transports routiers (L.R.C., 1985, c. 29, 3e suppl.)

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :

Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec
Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage, O. N-21
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2011
Bibliothèque et archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-61531-6 (Imprimé)
ISBN 978-2-550-61532-3 (PDF)

conception : magmadesign.ca

Dans le présent document, lorsque le contexte s'y prête, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Société de l'assurance automobile
Québec